

TAMPEREEN YLIOPISTO

Hyvä vuorovaikutussuhde eli ”rapport” kehityskeskusteluissa

*Kuinka esihenkilö ja työntekijä rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta
ennen varsinaiseen kehityskeskusteluun siirtymistä?*

Jesse Tuominen

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Sosiaalipsykologian pro gradu -tutkielma

Marraskuu 2018

Ohjaaja: Johanna Ruusuvuori

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

TUOMINEN, JESSE: Hyvä vuorovaikutussuhde eli rapport kehityskeskusteluissa. Kuinka esihenkilö ja työntekijä rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta ennen varsinaiseen kehityskeskusteluun siirtymistä?

Pro gradu -tutkielma, 73 sivua, 1 liitesivu.

Sosiaalipsykologia

Ohjaaja: Johanna Ruusuvuori

Marraskuu 2018

Hyvä vuorovaikutussuhde eli ”rapport” parantaa liike-elämässä asiakastytyväisyyttä ja mahdollistaa esimerkiksi menestyksekkään psykoterapeutin ja asiakkaan välisen hoitosuhteen. Hyvän vuorovaikutussuhteen määritelmä on kuitenkin epämääräinen ja hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisesta tiedetään vain vähän. Erityisesti kehityskeskusteluiden osallisuudella hyvää vuorovaikutussuhdetta ei ole vielä tutkittu. Tavoitteenani oli tässä tutkimuksessa selvittää, kuinka esihenkilö ja työntekijä rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta ennen varsinaiseen kehityskeskusteluun siirtymistä. Lisäksi tavoitteenani oli tutkia niitä toimintoja, joilla hyvää vuorovaikutussuhdetta kehityskeskusteluissa rakennettiin ja osoittaa, millaisista mikrotekijöistä nämä toiminnot koostuvat. Määrittelin hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen samanlinjaisuuden ja samanmielisyyden osoituksiksi ja resursseiksi, jotka mahdollistavat näiden osoittamisen.

Aineistoni koostui 56:sta videoidusta julkisen sekä yksityissektorin kehityskeskustelusta, jotka sain käyttöni osana työsuojelurahaston rahoittamaa *Todellisen ja arvioidun tunneosaamisen yhteys menestykselliseen johtamiseen* -tutkimushanketta. Tarkastelin tutkimuksessani kolmea videota. Videoiden tutkimisessa keskityin hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamiseen. Käytin videoiden yksityiskohtaiseen tarkasteluun tutkimusmenetelmänäni keskusteluanalyysia.

Tutkimukseni perusteella toimijat voivat rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta ennen varsinaiseen kehityskeskusteluun siirtymistä small-talkin ja huumorin avulla. Small-talk koostui tutkimuksessani erilaisista mikrotekijöistä, joiden avulla toimijat kykenivät osoittamaan samanlinjaisuutta ja samanmielisyyttä. Näitä olivat esimerkiksi dialogipartikkelit, päätelmäformulaatio ja resiprookkiset ilmeet ja eleet. Toimijat rakensivat hyvää vuorovaikutussuhdetta myös huumorin eli yhdessä nauramisen ja ironian avulla. Yhdessä nauraminen koostui esimerkiksi naurukutsusta ja siihen vastaamisesta. Katseen osoittaminen toimi yhdessä nauramisen mahdollistavana resurssina. Ironia taas koostui hymykutsusta, hymyilevästä äänestä ja ironian jatkamisesta huumorilla.

Tutkimustuloksiani voidaan hyödyntää kehityskeskusteluiden suunnittelussa ja hyvän vuorovaikutussuhteen tutkimuksessa myös muissa institutionaalisissa konteksteissa.

Avainsanat: keskusteluanalyysi, hyvä vuorovaikutussuhde, kehityskeskustelut, samanlinjaisuus, samanmielisyyys

Sisällys

1 JOHDANTO	1
1.1 Kehityskeskustelujen taustaa	1
1.2 Kehityskeskustelujen hyödyt ja puutteet	2
1.3 Oma tutkimukseni	3
2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS	7
2.1 Etnometodologia	7
2.2 Keskustelunanalyysi	8
2.3 Mitä keskustelunanalyysin perusteella tiedetään kehityskeskusteluista?	10
2.4 Mitä keskustelunanalyysin perusteella tiedetään hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisesta kehityskeskusteluissa?	11
2.5 Pohdintaa hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisesta kehityskeskusteluissa	12
2.6 Keskustelunanalyysin alueita, joita voidaan soveltaa hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa kehityskeskusteluissa	13
2.7 Samanlinjaisuus ja samanmielisyys	17
3 AINEISTO JA TUTKIMUSETIIKKA	19
3.1 Keskustelunanalyttinen tutkimusprosessi	22
4 AINEISTON ANALYYSI	23
4.1 Teema 1: Small-talk hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa	25
Väliylhteenveto	40
4.2 Teema 2: Huumori hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa	41
4.2.1 Esimerkki 1: Yhdessä nauraminen	41
4.2.2 Esimerkki 2: Ironia ja huumori	48
Väliylhteenveto	53
5 TULOKSET	54
5.1 Tulosten yhteenveto	54
5.2 Tutkimustulokset ja aikaisempi tutkimus	57
5.3 Pohdintaa tulosten luotettavuudesta	61
6 POHDINTAA TUTKIMUSPROSESSISTA	62
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TUTKIMUSTULOSTEN HYÖDYNTÄMINEN	63
LÄHTEET	65
LIITTEET	74
Liite 1: Litteraatiomerkit (Seppänen 1997b)	74

1 JOHDANTO

1.1 Kehityskeskustelujen taustaa

Tutkijoiden määritelmät kehityskeskusteluista ovat melko yhteneväiset, vaikka sisältöjen painotuksissa saattaakin olla eroja (Fletcher 2001, 473; Scheuer 2014, 408). Kehityskeskusteluilla tarkoitetaan säännöllisesti toistuvaa esihenkilön ja alaisen välistä haastattelua, jossa keskitytään alaisen kehittämiseen ja suoriutumisen arviointiin (Asmuss 2008). Kehityskeskustelussa alainen reflektoi omaa tekemistään ja kehittymistään työpaikalla ja saa palautetta esihenkilöltään (Mikkola 2016). Kehityskeskusteluissa kiinnitetään huomiota myös esimerkiksi työntekijän motivaatioon, työtyytyväisyyteen, tehokkuuteen ja asenteisiin (Nathan, Mohrman & Milliman 1994, 4). Keskustelussa voidaan määritellä myös kehittymisalueet, joita tarkastellaan tulevaisuudessa kehityskeskusteluissa (Mikkola 2016, 4).

Kehityskeskustelujen historia on pitkä. Ne ovat peräisin jo 1800-luvun alkupuolelta (Cappelli & Conyon 2017, 2; Wiese & Buckley 1998). Esimerkiksi 1800-luvun alussa Robert Owenin puuvillatehtaalla työntekijöiden suoritusten arvioinnissa näkyi kehityskeskustelujen piirteitä. Puuvillatehtaalla eri yksiköihin oli asennettu maalattuja puupalkkeja, joiden väri indikoi sitä, kuinka hyvin työntekijä oli suoriutunut annetuista tehtävistä. Kehityskeskustelut ovat kuitenkin 1900-luvulla järjestelmällisemmin yleistyneet. Esimerkiksi Yhdysvaltojen armeija käytti kehityskeskusteluja toisen maailmansodan aikana arvioidakseen työhön soveltuvia ja potentiaalisia kenraaleja. Lisäksi he käyttivät kehityskeskusteluja työkaluna kouluttaakseen ja arvioidakseen tulevia pilotteja. (Wiese & Buckley 1998, 233—238.) Myös Maon valtakauden aikana Kiinassa on pohdittu kehityskeskustelujen epäsäännöllistä ja huonoa tilannetta (Chou 2005).

1990-luvulta lähtien kehityskeskusteluja on alettu käyttämään hyvin laajalti johtamisen välineenä, mutta niiden merkitykset ja sisällöt ovat muuttuneet. Etenkin Skandinaviassa ollaan siirrytty pois yksilön suoriutumisen arvioinnista kohti yksilön kehittämistä ja organisaatioon sitouttamista. Alkuvaiheessa kehityskeskustelut olivat johtopainotteisia ja ottivat yksilön heikosti huomioon, kun nykyisin on siirrytty lähemmäs tasavertaista dialogia, jossa molemmat osapuolet osallistuvat keskusteluun. (Asmuss 2013.) Tämä muutos tehokkaasta suoritusperusteisesta arvioinnista kohti inhimillisempää kehityskeskustelutrendiä näkyy myös terminologiassa. Aikaisemmin ja osin

vieläkin kehityskeskustelut tunnetaan nimellä ”*job appraisal interview*” tai ”*performance appraisal interview*”. Kuitenkin esimerkiksi Tanskassa on siirrytty uuteen määritelmään nimeltä ”*employee development conversation*”, jossa painottuu kehittämiskeskeisyys. On esitetty, että uusi terminologia myös ohjaa organisaatioita muuttamaan tyyliään pitää kehityskeskusteluja (Aggerholm ym. 2009, 270.)

Tutkimuskirjallisuuden valossa näyttää siltä, että kehityskeskustelujen pitäminen on yleinen käytäntö erilaisissa organisaatioissa ja useissa maissa. Verrattuna EU27-maiden keskiarvoon, kehityskeskustelut ovat Suomessa yleisiä. Vuonna 2013 palkansaajista 61 prosenttia oli käynyt viimeisen 12 kuukauden aikana kehityskeskustelun esihenkilönsä kanssa. Vastaava luku vuonna 2003 oli 54 prosenttia ja vuonna 2008 59 prosenttia. (Sutela & Lehto 2014, 63-64.) Erityisen yleisiä kehityskeskustelut ovat esimerkiksi Tanskassa ja Yhdysvalloissa. Aggerholm ym. (2009) tutkivat Tanskan suurimpien yritysten kehityskeskustelukäytäntöjä ja havaitsivat, että jopa 89 prosentissa tutkimukseen vastanneista yrityksissä pidettiin kehityskeskusteluja. Yhdysvalloissa kehityskeskusteluja pidetään jo tietävästi lähes itsestäänselvyyksinä (Cappelli & Croydon 2017, 2).

1.2 Kehityskeskustelujen hyödyt ja puutteet

Organisaatioille kehityskeskustelut näyttävät olevan tärkeä panostus tulevaisuuteen. Kehityskeskustelut ovat merkittäviä yrityksen menestymisen kannalta, koska niiden avulla henkilöstöä kehitetään ja koulutetaan menestymään organisaation sisällä (Clifton 2012). Lisäksi esimerkiksi tanskalaisissa yrityksissä kehityskeskusteluilla pyritään pitämään kiinni hyvistä työntekijöistä ja kehittämään heidän taitoalueitaan (Aggerholm ym. 2009, 270).

Kehityskeskustelut ovat tärkeitä myös yksilöiden kannalta. Kehityskeskusteluja kehittämällä voidaan lisätä esimerkiksi työntekijöiden luottamusta johtoon (Mayer & Davis 1999, 133). Kehityskeskustelujen avulla työntekijää voidaan sitouttaa organisaatioon, sekä keskustella heikkouksista ja vahvuuksista. Kehityskeskustelut ovat myös tärkeitä työhyvinvoinnin ylläpitämiselle ja edistämiseksi (Roberts 2002, 334—339), koska kehityskeskustelujen avulla voidaan pureutua työhön liittyvien yksilötason ongelmiin kuten työn ylikuormittavuuteen (Sandlund ym. 2011, 60).

Sen lisäksi että työhyvinvointi on työntekijöille ja organisaatioille tärkeää, se on myös taloudellisesti kannattavaa, kun otetaan huomioon hyvinvoinnin erinäiset preventiiviset eli ennaltaehkäisevät vaikutukset. Jos kehityskeskusteluilla voidaan puuttua ajoissa esimerkiksi työn ylikuormittavuuteen ja sitä kautta välttämään sairauspoissaoloja, osoittautuu kehityskeskustelu kannattavaksi. Useiden poissaolojen kertyminen useille henkilöille voi tulla kalliiksi, koska sairauspoissaolon hinta työnantajalle on noin 350 euroa päivää kohden, kun siihen on laskettu mukaan tuottavuuden lasku ja sijaistavien työntekijöiden rekrytointi. (Valtionkonttori 2012).

Kehityskeskusteluiden käytännöissä ja tutkimuskirjallisuudessa ilmenevät ongelmat ja puutteet antavat syyn tutkia kehityskeskusteluja tarkemmin. Markkinoilla on paljon kirjoja ja ohjeita kehityskeskustelujen pitämiseen ja läpikäyntiin, mutta vain harvat niistä perustuvat vankalle tieteelliselle pohjalle. Lisäksi esimerkiksi suuri osa englantilaisista organisaatioista on tyytymättömiä kehityskeskustelujen sisältöön ja tapoihin, joilla niitä pidetään. (Ks. Fletcher 2001, 474.)

Kehityskeskustelujen akateemisessa tutkimuksessa ilmenee myös puutteita. Kehityskeskustelujen tutkimuksessa on painottunut kehityskeskustelujen yhteys organisaation arvонуontiin ja työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Ei ole keskitytty riittävästi kehityskeskustelujen vuorovaikutuksellisuuteen eli siihen, mitä tapahtuu kehityskeskustelujen aikana esihenkilön ja työntekijän välillä. (Asmuss 2008, 408—415.) On myöskin huomattu, että on olemassa vain vähän tutkimusta liittyen alaisen ja esihenkilön väliseen institutionaalisen vuorovaikutussuhteen tutkimiseen. Suurin osa kehityskeskustelututkimuksen datasta on kerätty kyselylomakkeilla tai jälkihaastatteluin, mutta ei siis tarkalleen tiedetä, mitä keskustelujen aikana tapahtuu. (Pälli & Lehtinen 2014, 93.) Gordonin ja Stewartin (2009, 493) mukaan kehityskeskusteluja koskeva vuorovaikutustutkimus tarjoaisi mahdollisuuksia tutkia esimerkiksi palautteen antamisen ja vastaanottamisen tapoja. He toteavat lisäksi, että esihenkilön ja alaisen kommunikaatioon keskittyvä tutkimus mahdollistaisi kehityskeskusteluiden kehittämisen tehokkaammiksi ja vaikuttavammiksi.

1.3 Oma tutkimukseni

Tutkimuksessani tutkin sitä, kuinka esihenkilö ja työntekijä rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta eli ”*rapporttia*” kehityskeskustelujen alkupuolella. Tutkielmani keskeinen

käsite ”*rapport*” tarkoittaa englanniksi eri asiaa kuin sen suomalainen käännös yhteisymmärrys. Rapportin on määritelty tarkoittavan positiivista sekä sulavaa vuorovaikutussuhdetta, jossa korostuvat laadukas kommunikaatio, myötämielisyys, empaattisuus ja ylipäättään hyväntuulinen vuorovaikutustilanne. Rapportilla on tarkoitettu myös keskustelua, jossa toisen osapuolen tarinaa kohtaan osoitetaan kiinnostusta. (Gremler & Gwinner 2000.) Oxfordin sanakirja (2018) määrittelee rapportin vuorovaikutussuhteeksi, jossa korostuvat läheisyys ja harmonisuus, ja jonka sisällä yksilöt ymmärtävät toistensa ideoita ja tunteita. Rapportilla tarkoitetaan myös vuorovaikutustilannetta, jossa pyritään sopusointuiseen keskusteluun (Ädel 2011). Käytän työssäni rapport-termistä käännöstä ”hyvä vuorovaikutussuhde”, joka on merkitykseltään lähempänä alkuperäistä rapportin käsitettä kuin yhteisymmärrys.

Hyvän vuorovaikutussuhteen määritelmät näyttävät olevan vajavaisia ja epätarkkoja. Esimerkiksi opettajien ja oppilaiden välistä hyvää vuorovaikutussuhdetta kuvataan sujuvaksi vuorovaikutukseksi, jossa osapuolet ovat samanmielisiä ja samalla aaltopituudella. Liike-elämän puolella hyvällä vuorovaikutussuhteella viitataan tilaan, jossa sekä myyjällä että asiakkaalla on miellyttävä tunne ja kokemus vuorovaikutustilanteesta. Hyvää vuorovaikutussuhdetta kuvaillaan myös osapuolten väliseksi luottamussuhteeksi ja nautinnolliseksi vuorovaikutukseksi. Psykoterapiassa hyvä vuorovaikutussuhde taas määrittyy avoimeksi, lämpimäksi ja välittäväksi suhteeksi osapuolten välillä. (Gremler & Gwinner 2000, 84—89.)

Tutkimukseni kannalta on kuitenkin oleellisempaa hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen määrittely, joka näyttää olevan myös moninaista ja epätarkkaa. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisesta on olemassa hyvin vähän mikrotason tutkimusta. Tällä hetkellä tiedetään muun kuin keskustelunanalyyttisen tutkimuksen perusteella, että hyvää vuorovaikutussuhdetta voidaan erilaisissa konteksteissa rakentaa ainakin huumorin (Coser 1959), sanattoman viestinnän (Duggan & Parrot 2001), välittömän käyttäytymisen (Abbe & Brandon 2014) ja yhteisen taustan (Gremler & Gwinner 2000) avulla.

Esimerkiksi Coser (1959, 172, 180) toteaa etnografisessa tutkimuksessaan, että nauru ja huumori ovat lähtökohtaisesti sosiaalista toimintaa, joilla kutsutaan muita osapuolia lähestymään ja tulemaan mukaan sosiaaliseen kanssakäymiseen. Huumorin tehtävänä on vähentää sosiaalista etäisyyttä ja vahvistaa osapuolten sosiaalisia siteitä. Hänen mukaansa potilaat kykenevät jakamaan omia kokemuksiaan ja rauhoittelemaan toisiaan huumorin ja naurun avulla. Tutkimuksesta ei tule kuitenkaan ilmi, kuinka tarkalleen ottaen huumori ja nauraminen näkyivät toimijoiden puheessa ja

millaisista pienemmistä tekijöistä ne koostuivat. Näiden mikrotekijöiden tarkka tutkiminen ja esiintuominen on tämän tutkimuksen eräs päätavoitteista.

Lääkärin ja potilaan välistä hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista sanattomin keinoin on tutkittu aidoissa videoiduissa tilanteissa kvantitatiivisin menetelmin. Lääkärin onnistunut sanaton viestintä on yhteydessä siihen, että potilas kertoo enemmän omista hoitoon vaikuttavista asioistaan, kuten perhetaustastaan. Myös potilaan avoimeen kommunikointiin vaikuttavat positiivisesti ainakin hymyily ja keholliset vahvistukset kuten nyökkäykset, kun taas heikentävästi vaikuttavat negatiiviset kasvonilmeet. (Duggan & Parrot 2001, 306—309.)

Hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista on tutkittu empiirisen tutkimuksen avulla myös kuulustelutilanteissa. Kriminologiassa välittömän käyttäytymisen on esitetty olevan tärkeä työkalu hyvän vuorovaikutussuhteen luomisessa. Välittömään käyttäytymiseen kuuluvat esimerkiksi eteenpäin nojaaminen, kehon kohdistaminen puhuttuun suuntaan ja aktiivinen katsekontakti. (Abbe & Brandon 2014.) Yhteisen taustan löytymisen on myös nähty auttavan hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa. Sitä voidaan rakentaa tehokkaasti, jos vuorovaikutustilanteen osapuolilla on yhteisiä arvoja, harrastuksia tai yhteistä taustaa. (Abbe & Brandon 2014, 209—214; Gremler & Gwinner 2000.)

Hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen on todettu ennustavan koulumaailmassa menestyksestä ja positiivista vuorovaikutussuhdetta opettajan ja oppilaiden välillä. Kvalitatiivisen tutkimuksen haastattelutilanteissa hyvä vuorovaikutussuhde mahdollistaa haastateltavan vilpittömän ja avoimen vastaamisen sekä haastattelijan paremman ymmärryksen haastateltavasta. (Gremler & Gwinner 2000.) Liike-elämän puolella on esitetty, että hyvä vuorovaikutussuhde on merkittävä asiakastytytyväisyyden mahdollistaja ja parantaja (Kim & Baker 2017; Kim & Ok 2010). Psykoterapiassa hyvän vuorovaikutussuhteen nähdään parantavan potilaan tyytyväisyyttä palveluntarjoajaa kohtaan, sekä lisäävän mahdollisuutta pidempiaikaiseen sekä parempaan potilas-terapeuttisuhteeseen. (Gremler & Gwinner 2000, 84—89.) Hyvän vuorovaikutussuhteen rakentaminen kuulustelutilanteessa myös vähentää todistajien kertomusten virheellisen informaation määrää ja parantaa kertomusten kokonaislaatua. Sen ansiosta kuulusteltavat kykenevät olemaan antamatta väärää tietoa sekä muistamaan paremmin alkuperäisen tapahtumankulun. (Vallano & Compo 2011, 965.) On myös esitetty, että hyvän vuorovaikutussuhteen rakentaminen on tärkeää pitkäaikaisen vuorovaikutussuhteen alussa, esimerkiksi pidemmässä lääkäri-potilassuhteessa (Dang, Westbrook, Njue & Giordano 2017). Hyvän vuorovaikutussuhteen

luomisen tiedetään olevan tärkeää myös lyhyemmissä vuorovaikutustilanteissa, kuten myyjän ja asiakkaan kohtaamistilanteessa. (Kaski, Niemi & Pullins 2017; Moncrief & Marshall 2005.) Tämän perusteella voisi olettaa, että hyvän vuorovaikutussuhteen rakentaminen myös kehityskeskusteluiden kontekstissa on tärkeää.

Mainitsin, että aikaisempi tutkimus hyvästä vuorovaikutussuhteesta ja sen rakentamisesta on ollut epäselvää ja epätarkkaa. Tässä tutkimuksessa tutkin keskustelunanalyysin avulla, millaisista tekijöistä hyvän vuorovaikutussuhteen rakentaminen voisi koostua kehityskeskusteluissa. Koska keskustelunanalyysi tarjoaa välineet tutkia toimijoiden vuorovaikutusta mikrotasolla ele eleeltä ja hetki hetkeltä, sen avulla on mahdollista tarkentaa aiempia tuloksia hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisesta. Lisäksi keskustelunanalyysi auttaa kuvaamaan sekä ymmärtämään niitä toimintoja, joilla hyvää vuorovaikutussuhdetta kehityskeskusteluissa rakennetaan.

Lisäksi tiedetään, että tutkimuksessani käytettävällä keskustelunanalyttisellä metodilla on aiemmin tutkittu kehityskeskusteluja vain vähän (Asmuss 2008; Pälli & Lehtinen 2014). Vielä vähemmän, jos ollenkaan, näyttää olevan tutkimustietoa siitä, kuinka osapuolet rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta nimenomaan kehityskeskusteluissa (ks. kuitenkin Ruusuvuori & Asmuss 2019). Keskustelunanalyttisen tutkimuksen puute kehityskeskustelun kontekstissa antaa toisen hyvän syyn tutkimukseni tekemiselle. Tutkimustuloksia on mahdollista hyödyntää suomalaisten kehityskeskustelujen kehittämisessä. Tarkastelen tutkimuksessani vuorovaikutuksellisia käytänteitä, joiden esiintuominen esihenkilön ja työntekijän tietoisuuteen voi auttaa heidän kehittymistään tulevia kehityskeskusteluja ajatellen (Stevanovic, Peräkylä & Lindholm 2016, 26).

Oma tutkimukseni keskittyy erityisesti kehityskeskustelun alun hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamiseen. Keskityn tarkastelemaan kaikkea sitä, mikä tapahtuu ennen varsinaisen kehityskeskustelun alkamista eli varsinaiseen tavoitteelliseen toimintaan siirtymistä.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

- 1) Kuinka työntekijä ja esihenkilö rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta ennen varsinaisen kehityskeskustelun alkamista?
- 2) Millaisista mikrotekijöistä yleisemmän tason hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamismekanismit koostuvat?

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä luvussa esittelen tutkielmani teoreettiseen viitekehyksen. Tarkastelen ensimmäisenä etnometodologiaa, jonka jälkeen keskustelunanalyysia ja sen pohjalta tehtyjä aikaisempia tutkimuksia liittyen kehityskeskusteluihin ja hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamiseen. Pohdin myös hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista kehityskeskustelun kontekstissa. Lisäksi esittelen keskustelunanalyttisia osia, joita oletettavasti voidaan hyödyntää tutkimuksessani. Tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä on etnometodologia ja siitä johdettu keskustelunanalyysi, joka toimii samalla tutkimukseni analyysimenetelmänä. Etnometodologia sopii teoreettiseksi viitekehykseksi työhöni, koska aiheena on arkipäiväinen ilmiö, jossa tavalliset ihmiset kohtaavat tavallisessa, vaikkakin institutionaalisessa ympäristössä. Tällaisista tapahtumista etnometodologia on lähtökohtaisesti kiinnostunut (Suoninen 2001, 367—374).

2.1 Etnometodologia

Seuraavaksi avaen etnometodologian historiaa ja alkuvaiheita sekä muutamia sen olennaisia lähtökohtia. Näitä ovat muun muassa kognition moraalisuus, selontekovelvollisuus, refleksiivisyys ja kielellisen kuvailun monimerkityksellisyys.

Harold Garfinkel kehitti etnometodologian 1960—1970-luvuilla Yhdysvalloissa kritiikiksi silloin vallalla ollutta funktionalistista sosiologiaa kohtaan, jota edusti muun muassa valtavirtasosiologi Talcott Parsons. Parsons toimi samanaikaisesti näkökulmaeroista huolimatta Harold Garfinkelin ohjaajana. Parsonsin ja Garfinkelin suurin ero ajattelussa voidaan nähdä toiminnan selittämisen luonteessa. Parsons selittää ihmisten toimintaa ulkopuolelta, kun Garfinkel painottaa yksilöiden sisäistä kykyä tilannesidonnaiseen ja refleksiiviseen toimintaan. Garfinkelin mukaan yksilöt rakentavat todellisuutta arjessa hetki hetkeltä, kun taas Parsonsin ajattelussa toimija nähdään passiivisena ja jäykkänä, ulkoapäin sisäistettyjen normien ja arvojen kantajana. Garfinkelin etnometodologia esittää vastakkaista näkemystä sosiaalisesta toiminnasta. Hänen mielestään ihmiset eivät noudata jäykkiä ulkopuolelta vastaanotettuja normatiivisia malleja. (Heritage 1996 20—44; Suoninen 2001, 367—374.)

Garfinkelin mukaan vuorovaikutuksella on vahva kognitiivinen puoli, mutta siihen sisältyy myös moraalinen osuus. Garfinkelin kokeessa toimijat käyvät arkipäiväisen keskustelun. Toinen osapuoli esittää normaaleihin asioihin vaativia lisätarkennuksia, jotka uhkaavat kognitiivista yhteisymmärrystä. Esimerkiksi aviopari katsoo vanhaa elokuvaa ja aviomies toteaa elokuvissa

esiintyvän usein rautasänkyjä. Vaimo kysyy tarkoittaako mies, että kaikissa vanhoissa elokuvissa vai niissä, jotka mies on nähnyt. Mies kiivastuu ja kysyy vaimolta, mikä tätä vaivaa, että kai hän ymmärtää, mitä mies tarkoittaa. Koe osoittaa ensinnäkin sen, että vuorovaikutus sisältää paljon taustatulkintaa. Toimijat siis pitävät itsestään selvyytenä sitä, että he jakavat yhteisen ja jaetun tietoisuuden siitä, mitä kyseisellä hetkellä tarkoitetaan. Toisekseen koe osoittaa sen, mitä Garfinkel tarkoittaa moraalisen ja kognitiivisen yhdistämisellä vuorovaikutustilanteessa. Vuorovaikutuksessa ei ole pelkästään kyse kognitiivisista aspekteista vaan on olemassa myös moraalinen puoli. Kognitiivista yhteisymmärrystä rikkovan jäsenen toimintaa pidetään moraalisesti ongelmallisena ja siksi siihen vaaditaan selontekoa, kuten esimerkki osoittaa. Kun vaimo esittää liikaa tarkentavia kysymyksiä, ja uhkaa oletettua yhteistä jaettua tietoa, niin aviomies kiivastuu ja vaatii selontekoa kyseiselle toiminnalle. (Heritage 1996, 85—90, 104.)

Garfinkelin mukaan toimijat ovat vuorovaikutuksessa aktiivisia osallistujia ja heidän toimintansa on jatkuvasti refleksiivistä eli tilanteen mukaan muokkautuvaa ja uusiutuvaa. Hän havainnollistaa toiminnan refleksiivisyyttä tervehdysesimerkin avulla. Henkilön kävellessä yksin käytävällä, hän ei ole vuorovaikutustilanteessa. Vuorovaikutustilanne muuttuu ja refleksiivisyys korostuu vastaantulevan henkilön tervehtiessä, koska henkilö joutuu valintatilanteeseen. Jos henkilö rikkoo tätä tervehdysnormia ja jättää tervehtimättä, hänellä on moraalinen ja kognitiivinen selontekovelvollisuus tilanteeseen. (Heritage 1996, 108—114.)

Selontekoon kuuluu olennaisena osana toiminnan kuvailu, joka tapahtuu usein kielellisin menetelmin. Aikaisemmin yhteiskuntatieteissä kielen kohdalla on korostettu näkemystä, jonka mukaan sanan merkitys on juuri se asia, jota se oikeassa elämässä symboloi. Garfinkel näkee tämän käsityksen ongelmallisena koodinpurkamisena, koska kieli tulisi pikemminkin ymmärtää puhujan kontekstin, taustan ja paikan mukaan, sillä kuvaukset ymmärretään vain sen perusteella, missä ja milloin ne tapahtuvat. Esimerkiksi pronomien merkitys selviää ymmärtämällä sen toimintakonteksti ja viittauskohde. (Heritage 1996, 137—145.)

2.2 Keskustelunanalyysi

Seuraavaksi tarkastelen keskustelunanalyysin historiaa ja sen perusteita. Lisäksi avaan keskustelunanalyysin avulla saatuja tutkimustuloksia kehityskeskusteluista ja hyvän

vuorovaikutussuhteen rakentamisesta. Nostan esiin keskustelunanalyysin osa-alueita, joiden oletan olevan olennaisia hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen kannalta myös kehityskeskusteluissa.

Keskustelunanalyysi on luotu Harold Garfinkelin kehittämän etnometodologian pohjalta 1960-luvulla Yhdysvalloissa (Lindholm & Stevanovic & Peräkylä 2016, 9—13). Keskustelunanalyysin yhtenä keskeisistä kehittäjistä pidetään Garfinkelin oppilasta Harvey Sacksia. Sacks oli tyytymätön sosiologian tutkimusmetodeihin, jotka olivat liian yleistäviä ja epämääräisiä, jolloin tutkittavien kohteiden erityispiirteet jäivät kokonaan huomioimatta (Heritage 1996). Vastauksena tähän puutteeseen Sacks, yhdessä kollegojensa Emmanuel Schegloffin ja Gail Jeffersonin kanssa, kehitti keskustelunanalyysin, joka on kiinnostunut vuorovaikutustilanteiden tarkoista yksityiskohdista (ks. Sacks, Schegloff & Jefferson 1974). Tämä kiinnostus on säilynyt keskustelunanalyysin alkuvaiheista nykypäivään. (Heritage 1996, 229—233.) Keskustelunanalyysin kyky paneutua vuorovaikutuksen yksityiskohtaiseen tarkasteluun tekee siitä relevantin tutkimusmetodin tälle tutkimukselle. Keskustelunanalyysi on levinnyt laajalti eri tieteenaloille ja sen tutkimus lisääntyy jatkuvasti. Suomeen keskustelunanalyysi saapui 1980-luvulla ja on saavuttanut vankan jalansijan vuorovaikutustutkimuksessa.

Keskustelunanalyttinen tutkimus pyrkii kuvaamaan vuorovaikutusta ja sen tapahtumia yksityiskohtaisesti ilman tarkkoja ennakoasetelmia. Tästä syystä sen tuloksista on hankalaa vetää johtopäätöksiä koskemaan isoja ihmismassoja. Keskustelunanalyysin avulla voidaan kuitenkin lisätä vuorovaikutustilanteen osapuolten tietoisuutta niistä yksityiskohdista, joiden avulla vuorovaikutusta voitaisiin kehittää. (Lindholm ym. 2016, 17—30.) Tämä seikka on olennainen tutkimuksessani, sillä kehityskeskusteluita tutkimalla voidaan saavuttaa tuloksia, joiden saattaminen kehityskeskusteluosapuolten tietoisuuteen voi johtaa keskusteluiden laadun paranemiseen.

Keskustelunanalyttinen tutkimusote sisältää muutamia peruslähtökohtia. Se olettaa, että vuorovaikutustilanteen molemmat osapuolet pyrkivät toiminnallaan saavuttamaan samanlaisen näkemyksen ja tietoisuuden meneillään olevasta tilanteesta. (Lindholm ym. 2016, 17—30.) Keskustelunanalyysin pohjan muodostavat kolme perusväittämää (Heritage 1996). Ensinnäkin vuorovaikutus on aina rakenteellisesti järjestynyttä. Sillä on tietty struktuuri, jota toimijoiden oletetaan noudattavan vuorovaikutuksessa. Toiseksi jokainen puheenvuoro on ymmärrettävissä edellisen puheenvuoron luoman kontekstin mukaan. Puheenvuoro luo siis kontekstin seuraavalle puheenvuorolle eli vuorovaikutus on aina kontekstisidonnaista. Kolmantena lähtökohtana on se, ettei sosiaalisesta vuorovaikutuksesta mitään osaa voida pitää irrelevanttina tai turhana. Tämä siksi,

että koko metodi pohjautuu vankkaan empiriaan, jossa jokainen yksityiskohta on kokonaisuutta ajatellen merkityksellinen. (Heritage 1996, 236—237.) Nykyään keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa painottuu multimodaalisuus, jonka mukaan toimijat hyödyntävät vuorovaikutuksessa puheen lisäksi monipuolisesti myös kehoa, ilmeitä, esineitä ja tilaa. (Lindholm ym. 2016, 12.)

2.3 Mitä keskustelunanalyysin perusteella tiedetään kehityskeskusteluista?

Keskustelunanalyysin avulla on tutkittu kehityskeskusteluja hyvin rajoitetusti (Asmuss 2008; Gordon & Stewart 2009; Pälli & Lehtinen 2014). Löysin tunnetuista tietokannoista kuten (Ebsco, Sage Journals ja Elsevier) vain muutamia keskustelunanalyttisiä tutkimuksia kehityskeskusteluista. Keskustelunanalyysillä on tutkittu muun muassa kehityskeskustelussa käytettävien dokumenttien osuutta vuorovaikutuksessa (Mikkola & Lehtinen 2014), tavoitteiden asettamista (Pälli & Lehtinen 2014) ja kritiikin antamista (Asmuss 2008).

Paperilla on oleellinen merkitys kehityskeskusteluissa. Sen siirtäminen pois näkyvistä tulkitaan siten, että toimijat ovat aloittamassa uuden asian käsittelyä. Myöskin dokumenttiin tuijottaminen ja silmälasien päähän laittaminen tulkitaan samalla tavalla. (Mikkola & Lehtinen 2014.) On myös esitetty, että kehityskeskusteluissa toimijat pyrkivät välttämään ja kiertämään sellaisia toimintoja, jotka uhkaavat omia tai toisen kasvoja eli aiheuttaisivat mahdollisesti kasvojen menetyksen. (Clifton 2012.)

Pälli ja Lehtinen (2014) tutkivat, kuinka esihenkilö ja alainen muodostavat tavoitteita työnsä. Tutkimuksesta nousee esiin kolme pääkeinoa. Ensimmäinen keino on esihenkilön ehdotus työntekijän tavoitteiksi. Toinen keino on se, että esihenkilö kysyy työntekijän omaa mielipidettä tavoitteista. Tällöin työntekijällä on enemmän tilaa ja vapautta vastata. Kolmantena keinona on summaaminen eli aikaisempien keskustelujen koonti. Näiden keinojen lisäksi olennaista on kirjoittamisen ja materiaalin tärkeä rooli tavoitteiden asettamisessa. Tavoitteen kirjoittaminen paperille on tärkeämpää kuin verbaalinen myöntymys. (Pälli & Lehtinen 2014.) Samansuuntaisesti Sorsa, Pälli ja Mikkola (2014) tarkastelevat tutkimuksessaan, kuinka organisaation strategiaa ilmennetään kehityskeskusteluissa keskustelunanalyysin avulla. He toteavat, että strategiaa tuotetaan puheen lisäksi myös kehollisin menetelmin. Kehityskeskustelun osallistujat elehtivät ja

käyttävät ilmeitä, jotta strategia olisi selvempää ja konkreettisempaa. Heidän esimerkissään eräs osallistuja kuvailee kaupungin strategiaa käsien avulla. (Sorsa ym. 2014.)

Asmuss (2008) tutki esihenkilön ja alaisen välistä kritiikin antamista tanskalaisen globaalin yrityksen kehityskeskusteluissa. Asmuss (2008) havainnollistaa kritiikin antamista kahdella esimerkillä, joista ensimmäisessä esihenkilö antaa palautteen epäsuoraan ja toisessa suoraan. Ensimmäisessä esimerkissä esihenkilö antaa alaiselleen kritiikkiä sosiaalisesti ongelmallisena ja preferoimattomana — taukoillen, kierrellen ja kaarrellen. Epäsuora kritiikki on ongelmallista, koska se tekee tilanteesta hankalan myös kritiikin vastaanottajalle, joka joutuu vastaamaan esihenkilön hienotunteisuuteen ennen vastaamistaan kritiikkiin. Toisessa esimerkissä esihenkilö antaa kritiikin suoraan ilman kiertelyä, mutta positiivisesti. Esihenkilö ei suhtaudu kritiikkiin sosiaalisesti ongelmallisena, jolloin myös alainen vastaa kritiikkiin nopeasti ja asian selvittäminen nopeutuu. Sosiaalisesti ongelmallisesti annetun kritiikin käsittelyyn joutuu käyttämään huomattavasti enemmän aikaa kuin suoraan rakentavaan sävyyn annettuun kritiikkiin. (Asmuss 2008.)

2.4 Mitä keskustelunanalyysin perusteella tiedetään hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisesta kehityskeskusteluissa?

Tutkimusta hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisesta kehityskeskusteluissa ei yleisimmistä tietokannoista, kuten (Sage Journals, Ebscohost ja ProQuest) löydy. Muissa konteksteissa tehdyn keskustelunanalyyttisten tutkimusten perusteella hyvää vuorovaikutussuhdetta voidaan rakentaa ainakin vastavuoroisen nauramisen, samanlinjaisten ja samanmielisten osoitusten sekä small-talkin avulla. (Kaski ym. 2017; Lavin & Maynard 2001.) Samojen toimintojen voidaan olettaa toimivan myös olennaisina osina hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa kehityskeskusteluissa.

Kaski ym. (2017) määrittelevät kolmiosaisessa tutkimuksessaan hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen autenttisessa myyntitilanteessa kolmiosaiseksi kokonaisuudeksi. Small-talk, samanlinjaisuuden ja samanmielisyyden osoittaminen sekä jatkotarinat ovat heidän mukaansa tapoja rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta. Tutkimuksen osallistujilta kysyttiin määritelmää hyvästä vuorovaikutussuhteesta, jonka jälkeen sen rakentamista katsottiin videoilta, joiden pohjalta he loivat kyseisen mallin sen rakentamisesta. Osallistujat toteavat esimerkiksi small-talkin, aitouden ja huumorin olevan tärkeitä asioita hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa. Tutkimuksessa osallistujat kykenevät small-talkin avulla myyntitilanteessa löytämään yhteisen taustan ja

rakentamaan sitä kautta hyvän vuorovaikutussuhteen. Myös samanlinjaiset ja -mieliset osoitukset kuten asiakkaan myötäily nähdään hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisena. (Kaski ym. 2017.)

Lavin ja Maynard (2001) määrittelevät erääksi hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamismekanismin resiprookkisen eli vastavuoroisen nauramisen. Tutkimuksessaan haastattelija ja haastateltava rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta puhelinvälitteisessä tutkimuskyselyssä huumorin ja resiprookkisen eli vastavuoroisen, naurun avulla. Tutkimuskyselyssä käytetyt standardit eivät kuitenkaan sallineet ääneen nauramista, joten haastattelijat rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta haastateltavien kanssa noudattaen tutkimuspatteriston standardeja. Haastattelijat vastaavat haastateltavan naurukutsuun hymyilevän äänen tai naurahtamisen avulla. Tällä tavalla he kykenevät rakentamaan hyvää vuorovaikutussuhdetta ja pysymään tutkimuksen tiukoissa standardeissa. (Lavin & Maynard 2001.)

2.5 Pohdintaa hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisesta kehityskeskusteluissa

Monet tutkimukset ovat keskittyneet hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamiseen uusien kontaktien kanssa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi tilannetta, jossa myyjä kohtaa uuden asiakkaan, lääkäri uuden potilaan tai asiakas saapuu ensimmäistä kertaa terapeutin vastaanotolle. (Moncrief & Marshall, 2005; Kaski ym. 2017; Dang ym. 2017.) Tässä tutkimuksessa keskityn työntekijän ja esihenkilön hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamiseen, jossa he eivät todennäköisesti tapaa ensimmäistä kertaa. Painotan hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa jokaisen tilanteen ainutlaatuisuutta eli aikaisemmat tapaamiset toimijoiden välillä eivät tee hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisesta merkityksetöntä.

Keskityn työssäni tutkimaan hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista kehityskeskustelujen alkupuolella. On esitetty, että liike-elämässä asiakaskäynneillä ensimmäiset minuutit ovat kriittisen tärkeitä lopullisen myyntiprosessin kannalta. Hyvää vuorovaikutussuhdetta ja ensivaikutelmaa luodaan tapaamisen ensimmäisillä hetkillä small-talkin, kädenpuristuksen ja katsekontaktin avulla. (Marshall 2005, 15.) Hyvän vuorovaikutussuhteen kehittyminen heti vuorovaikutustilanteen alussa voi myös kompensoida myöhemmin ilmaantuvaa heikompa vuorovaikutusta (Kaski ym. 2017). Myös potilaiden hoidossa ensimmäinen vaikutelma uudesta hoitohenkilöstä on erityisen tärkeää, kun hyvää vuorovaikutussuhdetta aletaan rakentamaan aikaisessa vaiheessa (Dang ym. 2017).

Tämän perusteella näyttää siltä, että hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen tutkiminen vuorovaikutuksen alkupuolella on perusteltua. Voidaan myös ajatella, että mitä aiemmin kehityskeskusteluissa osapuolet kykenevät rakentamaan hyvää vuorovaikutussuhdetta, sitä nopeammin sen hyödyt tulevat esille. Tämä vaikuttaa oletetusti kehityskeskusteluiden hyödyllisyyteen kokonaisuudessaan.

2.6 Keskustelunanalyysin alueita, joita voidaan soveltaa hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa kehityskeskusteluissa

Seuraavaksi esitän keskustelunanalyysin resursseja, joiden avulla hyvää vuorovaikutussuhdetta voidaan oletettavasti rakentaa myös kehityskeskusteluissa. Aloitan esittelemällä huomiokehikon (*englanniksi: engagement framework*), johon kuuluvat katse, katseen suunnat, ilmeet ja eleet. Huomiokehikon muodostaminen on oletettavasti yksi olennainen mahdollistaja hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamiselle. Lisäksi esitän muita keskustelunanalyysin resursseja, jotka ovat oletettavasti hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen osia.

Huomiokehikko ja katse

Koska etnometodologia toimii teoreettisena viitekehyksenäni, niin painotan hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa Harold Garfinkelin näkemystä, jonka mukaan toimijat ovat aktiivisia vuorovaikutustilanteessa eli tilanteet muuttuvat ja uusiutuvat jatkuvasti (Heritage 1996, 108—114.) Kun tilanteet muuttuvat ja uusiutuvat, voidaan olettaa, että hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen täytyy olla myöskin jatkuvaa ja dynaamista. Tarkastelen olennaisena osana hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista Charles Goodwinin (1981) huomiokehikkoa (*oma suomennos*) (*englanniksi: engagement framework*). Siinä painotetaan huomion osoittamisen tärkeyttä keskustelussa esimerkiksi katseen suuntaamisen, kehonasennon sekä ilmeiden ja eleiden avulla. Huomiokehikko on tilanteinen eli vuorovaikutuksessa katseen suuntaaminen puhujaa kohti katsotaan kuuntelun osoittamiseksi ja yhteistyöhön orientoitumiseksi. Katseen suuntaamisen puuttuminen (*englanniksi: disengagement*) johtaa tarinankertojan keskeytyksiin ja uudelleen aloituksiin. (Goodwin 1981.) Myös lääkäri—potilastilanteessa epähuomion osoitus katseen puuttumisella aiheuttaa potilaan tarinan keskeytymisen ja keskittymisen herpaantumisen (Ruusuvuori 2001). On myös esitetty, että katseet ovat tärkeitä komponentteja sosiaalisten suhteiden luomisessa (Lindholm ym. 2016, 18).

Huomiokehikko, ilmeet ja eleet

Ilmeet ja eleet ovat olennaisia tekijöitä huomiokehikon muodostumisessa (Goodwin 1981). Esimerkiksi vastavuoroisen nauramisen on esitetty rakentavan hyvää vuorovaikutussuhdetta (Lavin & Maynard 2001). Huomiokehikon muodostaminen tapahtuu katseen lisäksi eleiden ja ilmeiden avulla. Esimerkiksi nyökyttelyt ja kulmakarvojen kohotus voidaan nähdä osoituksina tarkkaavaisuudesta. (Goodwin 1981.) Tutkimuksessani esitän, kuinka esihenkilö ja työntekijä rakentavat katseen suuntaamisen, ilmeiden ja eleiden avulla hyvää vuorovaikutussuhdetta reagoidessaan toistensa kertomuksiin.

Ilmeiden avulla esitetään toimijan tunnetilaa, mutta ilmeet toimivat myös vuorovaikutuksen olennaisina resursseina. Tiedetään, että molemminpuolinen hymyily tuo vuorovaikutuskumppaneita lähemmäksi toisiaan, kun taas ilmeen puuttuminen oletetulla hetkellä voi etäännyttää toimijoita toisistaan. Lisäksi kertomuksen lopussa esiintyvä hymy voi tuoda esiin toimijan humoristisen tai hauskan tarkoituserän. (Peräkylä 2016, 63—71.)

Prosodia

Oletan prosodian toimivan tutkimuksessani hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen resurssina. Prosodialla tarkoitetaan esimerkiksi puheen sävelkorkeutta, voimakkuutta, rytmiä ja tempoa. Prosodia on luontainen ominaisuus, jonka ihmiset osaavat automaattisesti. Yksinkertaisuudessaan prosodia tarkoittaa sitä, miltä puheemme kuulostaa muille toimijoille. Prosodia on tapa, jolla puhumme ja sen avulla kykenemme tunnistamaan esimerkiksi iloisen äänen. (Stevanovic 2016, 100—106—115.)

Prosodian tehtävänä on tuoda esiin puhujan tarkoituserä ja jäsentää puhetta, jotta se olisi mahdollisimman selvää ja ytimekästä. On havaittu, että selkeyden vuoksi lauseen sisällä tärkeitä asioita painotetaan ja sanotaan hitaammin. Äänenpaino on prosodian osa-alue, jolla voidaan viestiä myös merkityksiä. Esimerkiksi kysyttäessä äänenpaino on usein nouseva, kun laskeva äänenpaino taas ennakoii lauseen loppumista. (Stevanovic 2016, 106—115.)

Sekvenssijäsennys

Sekvenssijäsennys on niin olennainen osa vuorovaikutusta, että sen perusteet on otettava huomioon myös hyvän vuorovaikutussuhteen rakentumisessa. Sekventiaalisuudessa on kyse siitä, että puheen toiminnot eivät ole ennalta määriteltäviä, vaan ne orientoituvat ja määrittyvät tilanteisesti ja

dynaamisesti toimijoiden mukaan. Olennaista on se, kuinka puhetoimintojen tuottajat itse osoittavat toimintojen merkityksellisyyden ja orientaation. (Raevaara 1997, 78.)

Keskustelunanalyysin peruslähtökohtana on se, että vuorovaikutus on järjestynyt toimintajaksoiksi eli sekvensseiksi (Peräkylä & Stevanovic 2016). Peräkkäiset toimintajaksot ovat taas liitoksissa toisiinsa esimerkiksi kannanottojen, kysymysten ja vastausten avulla (Raevaara 1997, 75; Peräkylä & Stevanovic 2016, 45). Toimijat tekevät asioita vuorotellen siten, että toinen tekijä vastaa teoillaan toisen tekijän aikaisempiin tekoihin. Samalla he luovat mahdollisuudet toimijoiden seuraaville teoille. (Peräkylä & Stevanovic 2016, 42—43.) Jos perusoletus on se, että toimijat tuottavat mahdollisuuden jälkijäsenille esimerkiksi tervehtimällä, eikä vastausta kuulu, joutuu henkilö etnometodologian perinteen mukaan tuottamaan selonteon (Heritage 1996).

Vieruspareilla tarkoitetaan kahta peräkkäistä toimintajaksoa, jotka ovat kiinteästi yhteydessä toisiinsa. Vieruspari sisältää etu- ja jälkijäsenen, kuten tervehdyksessä, jossa etujäsen on ensimmäinen tervehdys ”hei” ja jälkijäsen vastatervehdys ”no terve”. Jälkijäsen voi olla etujäsenen nähden myönteinen tai torjuva. (Peräkylä & Stevanovic 2016, 43.) Vierusparin väliin voi tulla niin sanottu välisekvenssi, jolla vaaditaan lisätietoa vierusparin etujäsenestä, jotta vierusparin jälkijäsen voidaan esittää (Raevaara 1997, 80).

Preferenssijäsennys

Preferenssijäsennys on tutkimukseni kannalta olennainen, koska tutkin hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista, jonka olennaiseksi osaksi oletan samanmielisyyden osoittamisen ja suosimisen. Lähtökohtaisesti toimijat yrittävät keskusteluissa aina välttää erimielisyyksiä ja suosia samanmielisyyttä. Tätä lähtökohtaa kutsutaan preferenssijäsennykseksi (Pomerantz ja Heritage 2012, 213). Kuten esitin ylempänä, vieruspari koostuu yksinkertaisuudessaan esimerkiksi kutsusta, joka hyväksytään tai torjutaan. Kutsu on itsessään etujäsen ja jälkijäsenellä tuotetaan vastaus, jonka ohjautumista säätelee preferenssijäsennys. Jälkijäsen voi olla joko preferoitu tai preferoimaton.

Preferoitu jälkijäsen tulee tyypillisesti suoraviivaisesti, viipyilemättä ja saattaa alkaa päällekkäin etujäsenen kanssa. Preferoimattoman jälkijäsenen tyypillisiä piirteitä ovat esimerkiksi mutkikkuus, kiertely, tauot ja selittely. Preferoimatonta jälkijäsentä saattaa edeltää hiljaisuus tai pidempi tauko, jolla voidaan valmistaa etujäsenen lausujaa preferoimattomasta jälkijäsenestä. Preferoimattomaan jälkijäseneseen kuuluva tyypillinen selittely on myös esimerkki etnometodologian selontekovelvollisuuden perinteestä. Preferoimatonta jälkijäsentä selitellään, koska tällöin poiketaan

odotuksenmukaisesta vuorovaikutusjärjestyksestä. Lisäksi preferoimatonta jälkijäsentä yritetään muuttaa preferoidumpaan suuntaan esimerkiksi selityksillä ja kiertelyillä. Preferenssijäsennys jäsentää siis merkittävästi vuorovaikutustilanteita. (Tainio 1997, 93—110.)

Institutionaaliset roolit

Kehityskeskustelu on institutionaalinen tilanne. Oletan, että tutkimuksessani esihenkilöt ja työntekijät käyttävät institutionaalisia rooleja hyväkseen hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa. Institutionaaliset roolit tarkoittavat niitä rooleja, joita sen instituution jäsenet edustavat. Esimerkiksi yliopistomaailmassa institutionaalisia rooleja on luennoilla erilaisia. Opettajat, professorit ja oppilaat edustavat erilaisia rooleja instituution sisällä. (Heritage & Clayman 2011, 26—29.) Keskustelunanalyysi on kiinnostunut institutionaalisten roolien tutkimisesta ja siitä, kuinka yksilöt ilmentävät vuorovaikutustilanteessa omia ja toistensa roolejaan (Peräkylä 97, 177—179).

Formulaatiot

Formulaatioilla tarkoitetaan sellaista toimintaa, jolla tuodaan julki toisen kertomuksen pohjalta oma ymmärrys tilanteesta. Toimijat voivat siis kuvailla ääneen oman tulkintansa kuulemastaan asiasta. (Antaki, Barnes & Leudar 2005.) Kuvailen formulaation toimintaperiaatetta Antakin (2008) esimerkin avulla. Esimerkissä psykoterapian asiakas kuvailee ikävää kokemustaan, jossa nainen ei suostunut hänen treffipyyntöönsä. Potilas kertoo vihaisuudestaan huolimatta lähettäneensä naiselle kiitosviestin. Terapeutti toteaa tähän formulaatiolla, että ilmeisesti tällä kertaa potilas ei tuntenut oloaan hylätyksi. Potilas vastaa ”ei” ja vahvistaa samalla terapeutin formulaation oikeaksi. (Antaki 2008.) Koska formulaatioilla tuodaan esiin oma tulkinta toisen henkilön puheesta, voidaan olettaa, että formulaatioilla on rooli myös hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa.

Yhteinen tiedollinen perusta

Yhteinen tiedollinen perusta on oletetusti olennainen komponentti ja vuorovaikutuksen resurssi hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa kehityskeskustelun aikana. Vuorovaikutustilanteet perustuvat niille annetuille erilaisille oletuksille. Yksi keskeisimmistä on oletus siitä, että kahden osapuolen keskustelussa molemmat tietävät toisen osapuolen jakavan samanlaisen ymmärryksen tilanteen luonteesta ja siitä, mitä kyseisellä hetkellä tapahtuu ja miksi. Yhteinen tiedollinen perusta myös päivittyy jatkuvasti keskustelun kuluessa. (Lindholm & Stevanovic 2016, 80.)

2.7 Samanlinjaisuus ja samanmielisyys

Kaski ym. (2017) ovat osoittaneet keskusteluanalyttisessä tutkimuksessaan myyjä-asiakastilanteissa, että hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa olennaisia tekijöitä ovat small-talk, samanlinjaisuus ja samanmielisyys. Heitä mukaillen ja aineiston alustavan analyysin tukemana määrittelen työssäni hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen kolmen osan kokonaisuudeksi:

- 1) samanlinjaisuuden osoittaminen.
- 2) samanmielisyyden osoittaminen.
- 3) näiden kahden mahdollistavat vuorovaikutukselliset resurssit kuten huomiokehikko (*englanniksi: engagement framework*), joka sisältää huomion kiinnittäminen katseella sekä eleet ja ilmeet. Muita resursseja ovat esimerkiksi institutionaaliset roolit ja yhteinen tiedollinen perusta.

Määrittelen hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen siten, että esimerkissä täytyy esiintyä sekä samanlinjaisuutta että -mielisyyttä, jotta tilanteen voi katsoa olevan hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista. Alla olevassa kuviossa (*kuvio 1*) on visuaalisesti tiivistettynä määritelmäni hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisesta.

Kuvio 1.



Samanlinjaisuuden ja -mielisyyden osoittaminen tapahtuu lähes aina responsshivoroissa eli sellaisessa toiminnassa, jossa toiselle osapuolelle vastataan esimerkiksi tarinankerronnan aikana.

Samanlinjaisuus (*englanniksi; alignment*) tarkoittaa esimerkiksi tarinankerrontatilanteessa sitä, että kuuntelija osoittaa lyhyitä vastauksia kuten ”mm”, ”okei”, ”juu juu” ja ”nii” tarinankertojalle. Näiden lyhyiden vastausten merkitys on toiminnan tasolla osoittaa, että kuuntelija seuraa tarinankertojan ehdottamaa toimintalinjaa (Stivers 2008). Samanlinjaisuutta osoittavilla vastauksilla kuuntelija voi myös osoittaa kertojalle kuuntelevansa tarinaa ja hyväksyä sen olevan kesken (Steensig 2012). Stivers (2008) kuvailee samanlinjaisuuden ilmentymistä arkitilanteessa. Esimerkissä äiti kertoo illan koripallo-ottelun tapahtumista ja toteaa, että Los Angeles Lakers oli häviämässä ottelun, johon poika toteaa, että ”jep”, jonka jälkeen äiti jatkaa tarinaansa. (Stivers 2008.) Tässä esimerkissä poika tukee samanlinjaisella vastauksella ”jep” äidin aloittamaa toimintalinjaa ja osoittaa samalla, että kertomus on vielä kesken. Erilinjaisuus tässä esimerkissä olisi voinut näkyä siten, että kuuntelija olisi lähtenyt kilpailemaan puhujan kanssa puheenvuorosta eli olisi epäonnistunut yhteisen toimintalinjan tukemisessa. (Stivers 2008.)

Jos henkilö a kysyy henkilö b:ltä missä hissi on, niin samanlinjaisuuden osoitus olisi vastata kysymykseen ja kertoa missä hissi on. Kysymys ei kuitenkaan anna mahdollisuutta kysyjän asenteen (*englanniksi; stance*) tulkitsemiseen eli samanmielisyyden osoittaminen tilanteessa on mahdotonta. Tarinankerronnalliset tilanteet ovat keskeisiä kohtia, joissa samanmielisyyttä voi osoittaa (Stevanovic & Linhdolm 2016, 286). Samanmielisyyttä (*englanniksi; affiliation*) on mahdollista osoittaa sellaisissa tilanteissa, joissa tarinankertoja antaa mahdollisuuden huomata ja liittyä hänen julki tuomaan asennoitumiseensa tai kokemukseensa (Steensig 2012). Tästä syystä edellä mainitussa kysymyksessä hissin sijainnista on mahdotonta osoittaa kysyjälle samanmielisyyttä, koska kysyjän asennoituminen ei ole saatavilla. Samanmielisyydessä pätee samat lainalaisuudet kuin samanlinjaisuudessaakin. Kuten keskusteluanalyysissa yleisestikin edelliset asiat tekevät relevanteiksi seuraavat vuorot. Voidaan siis sanoa, ettei ole olemassa mitään sanoja tai tekoja, jotka ovat itsessään tyhjiössä samanmielisyyttä ilmaisevia (Tanaka & Lee 2016), vaan konteksti ja vastauksen sekventiaalinen sijainti määrittelevät osittain sen, onko vastaus samanmielinen vai ei. Stiversin (2008) esimerkissä parturi kertoo asiakkaalle tilanteesta, jossa häntä oli kohdeltu eräässä tilanteesta epäasiallisesti. Parturi tarjoaa kuuntelijalle mahdollisuuden liittyä hänen kauhistuneeseen kokemukseensa kyseisestä tilanteesta. Asiakas osoittaa samanmielisyyttä parturin tarinaa kohtaan nyökkäilemällä. Oikea-aikainen nyökkäily on osoitus samanmielisyydestä, jos tarinankertoja antaa mahdollisuuden liittyä ja tulkita hänen asennoitumisensa. (Stivers 2008.)

On myös tilanteita, joissa voidaan havaita merkkejä samanmielisyydestä ja -linjaisuudesta. Sellainen on esimerkiksi tilanne, jossa kuuntelija osoittaa tarinankertojalle parannellun (*englanniksi*

upgraded) vastauksen. Jos henkilö a toteaa, että ”*pizza oli muuten hyvää*” ja henkilö b toteaa tähän, että ”*siis se oli aivan erinomaista*” on tällöin kyse parannellusta vastauksesta, joka sisältää sekä samanlinjaisuutta että samanmielisyyttä. Henkilö b seuraa henkilö a:n ehdottamaa toimintalinjaa hyvän pizzan kehumisessa, ja osoittaa samalla voimakasta samanmielisyyttä toteamalla ”*se oli aivan erinomaista*”. (Stivers, Mondada & Steensig 2011, 27— 28.)

Samanlinjaisuuden ja -mielisyyden osoittamisen resurssien lisäksi keskityn niihin yleisiin vuorovaikutuksellisiin resursseihin, jotka mahdollistavat näiden osoittamisen. Eräs olennainen hyvän vuorovaikutussuhteen mahdollistaja on Goodwinin (1981) huomiokehikko (*englanniksi: engagement framework*). Huomiokehikko sisältää tutkimuksessani katseen suuntaamisen, ilmeet ja elehdinnät, joiden tiedetään olevan olennaisia huomiokehikon rakentamisessa (Goodwin 1981). Voidaan esimerkiksi todeta, että toisen henkilön hymyn huomaamiseen ja siihen vastaamiseen tarvitaan huomion kiinnittämistä toisen kasvoihin.

Huomiokehikon lisäksi tarkastelen myös muita resursseja. Esimerkiksi institutionaaliset roolit tarjoavat tässä tutkimuksessa resurssit leikinlaskuun eli huumoriin ja sitä kautta yhdessä nauramiseen. Vaikka en tutkimuksessani keskitykään varsinaisesti osoittamaan sitä, kuinka henkilöt osoittavat jakavansa yhteisen tiedollisen perustan ja jaetun tietoisuuden, ovat nekin merkittäviä mahdollistajia ja yleisiä vuorovaikutuksen resursseja hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamiselle. Esimerkiksi yhteinen tiedollinen perusta on huumorin ja vitsien ymmärtämisen kannalta tärkeää (Lindholm 2016, 305) ja sitä kautta mahdollistaa ylipäättään samanlinjaisen ja -mielisen toiminnan.

3 AINEISTO JA TUTKIMUSETIIKKA

Aineistoni koostuu 56:sta noin tunnin pituisesta kehityskeskusteluvideosta. Videot ovat hyvälaatuisia kahdella videokameralla tallennettuja otoksia suomalaisista kehityskeskustelutilanteista. Aineistoni koostuu Ravajan, Salmisen ja Henttosen (2008) tutkimushankkeessa ”*Todellisen ja arvioidun tunneosaamisen yhteys menestykselliseen johtamiseen*” kerätyistä videoista. Esihenkilöllä ja työntekijällä on tutkimukseen tarvittavia johtoja ja laitteita yllään, koska samassa hankkeessa tutkittiin myös psykofysiologisia reaktioita.

Aloitin aineiston tarkastelun katsomalla jokaisen kehityskeskusteluvideon alkupuoliskon tapahtumia. Tarkastelun aikana havaitsin, että useassa kehityskeskusteluvideossa oli havaittavissa

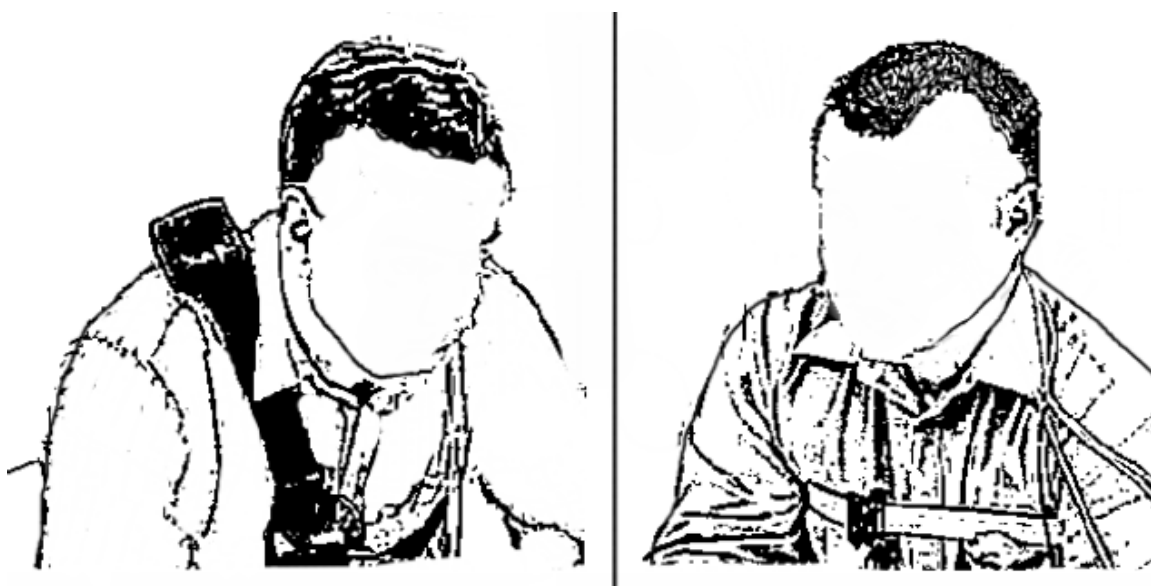
small-talkiksi ja huumoriksi laskettavia toimintoja, jotka toistuivat säännönmukaisesti. Samanaikaisesti havaitsin, että myös aikaisempi tutkimus oli esittänyt, että small-talk ja huumori voisivat toimia keinoina hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa (Kaski ym. 2017; Coser 1959; Lavin & Maynard 2001). Tämän takia jatkoin prosessia katsomalla tarkemmin useampia videoita, jotka sisälsivät small-talkia ja huumoria.

21 videon alussa esiintyi jonkin asteista huumoria. Huumoriksi määrittelin sellaiset videot, joissa jotakin asiaa käsiteltiin humoristisessa hengessä tai jos se sisälsi esimerkiksi nauramista, hymyilemistä tai ironiaa. Huumoriksi laskin myös videot, joiden alussa oli esimerkiksi nauraen sanottu ”*aikamoine viritelmä*” tai ”*otto yks*”, joiden avulla vitsikkäästi käsiteltiin osapuolten yllä olevia laitteistoja ja piuhoja. Laskin huumoriksi myös lyhyen, mutta yhteisesti jaetun naurahduksen. Näiden 21:en videon pohjalta valitsin analysoitavaksi sellaiset videot, joiden avulla kykenisin parhaiten osoittamaan, miten eri tavoin huumoria käytetään rakennettaessa hyvää vuorovaikutussuhdetta. Valitsin analyysiini kaksi erilaista tilannetta huumorista. Ensimmäisessä esimerkissä toimijat nauravat yhdessä, toisessa toimijat puhuvat ironisesti kehityskeskustelun laitteistosta.

29:ssä videossa esiintyi pientä jutustelua tai small-talkia. Toisin sanoen yli puolet aineistostani sisälsi sellaisia tapahtumia, jotka voidaan katsoa jutusteluksi, joka ei liity kehityskeskusteluiden varsinaiseen tehtävään. Näitä olivat esimerkiksi jutustelut liittyen laitteisiin, kehityskeskustelun läpivientiin tai sen kaavakkeisiin, työasioihin tai muihin kuulumisiin. Valitsin 29:sta videosta analyysiini käsiteltäväksi yhden pidemmän katkelman, jossa small-talk ei perustunut laitteista keskusteluun. Tällöin se kuvaa uskottavasti luonnollista ja tavanomaista kehityskeskustelutilannetta, jossa osapuolilla ei ole laitteita yllään. Jaoin katkelman myös neljään osioon, jotta sen esitysmuoto olisi mahdollisimman selkeä.

Aineiston videoissa henkilöt istuvat vastakkain, mutta kuvakulma on kuitenkin sellainen, että siitä on mahdollista tunnistaa henkilöiden kasvonilmeet ja reaktiot (kuva 1.) Kuvista on tulkittavissa myös se, milloin osapuolet ovat katsekontaktissa toistensa kanssa.

Kuva 1.



Videoista otetut pysäytyskuvat ovat anonymisoitu, jotta henkilöitä ei voi niistä tunnistaa. Ilmeiden ja eleiden tulisi silti välittyä lukijalle selkeästi. Käytin anonymisoimiseen kuvankäsittelyohjelmaa sekä piirtolevyä, jolla lisäsin toimijoille erilaisia tunnistamista vaikeuttavia tekijöitä.

Tutkimuksessani perehdyn kehityskeskusteluiden alkupuolen tapahtumiin ennen varsinaisen kehityskeskustelun alkamista. Tästä syystä työni ei sisällä mitään arkaluontoista tietoa, joka vaarantaisi esimerkiksi yksilöiden henkilökohtaisten tietojen turvallisuutta. Toisin sanoen tutkielmasta nousevan asian yhdistäminen jonkin henkilön kuvan kanssa ei olisi erityisen haitallista. Olen kuitenkin varmuuden vuoksi muuttanut sijaintien, organisaatioiden ja henkilöiden nimet. Olen myös allekirjoittanut salassapitovelvollisuussopimuksen, jolla estetään tietojen ja videoiden leviäminen. Tutkimuksen osallistujat ovat antaneet tietoisensa aineiston käyttöön tutkimustarkoituksessa.

Litteraatiossa käytän esihenkilöstä lyhennettä ”E” ja työntekijästä lyhennettä ”T”. Käytän yleisesti tutkimuksessani esimiehestä nimitystä esihenkilö, koska katson sen olevan sukupuolineutraalimpi ja vähemmän latautunut termi kuin esimies. Lisäksi on syytä huomioda, että jokaisessa keskustelussa on paikalla vain esihenkilö sekä työntekijä, vaikka alkuvaiheessa tutkimusapulainen saattaakin käydä säätämässä laitteita tai kameraa.

3.1 Keskustelunanalyttinen tutkimusprosessi

Keskustelunanalyttinen tutkimus on tunnetusti kiinnostunut arkisista tapahtumista ja sen tiedetään perustuvan tarkkaan luonnolliseen havainnointiin ääni- tai videonauhoitetuista tilanteista. Pienistä kohdista ja huomioista yritetään mahdollisuuksien mukaan tehdä isompia havaintoja ja johtopäätöksiä. Lisäksi tutkimuskysymykset muotoutuvat usein sellaisiksi, joihin voidaan vastata havainnoinnin pohjalta. Aineistona toimivat usein esimerkiksi puhelinkeskustelut tai videot, jotka mahdollistavat havainnoinnin, joten keskustelunanalyysia voidaan kutsua aineistoon pohjautuvaksi tai aineistolähtöiseksi tutkimukseksi. (Vatanen 2016, 312—314.) Tarkkuutensa ansiosta keskustelunanalyysi sopii erinomaisesti kehityskeskustelun vuorovaikutuksen tutkimiseen. Sen avulla saadaan selville, mitä tapahtuu kehityskeskustelujen aikana esihenkilön ja työntekijän välillä.

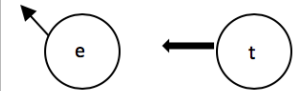
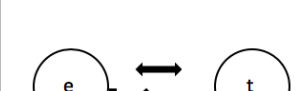
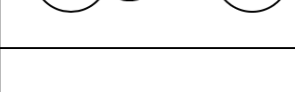
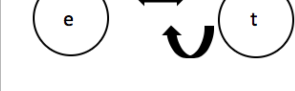
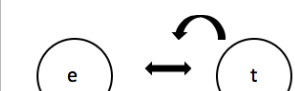
Tutkimukseni aineisto oli valmiiksi kerätty eli en joutunut käyttämään aikaansa sen hankkimiseen, vaan etenin suoraan videoiden tarkasteluun ja havainnointiin. Aloitin työni tarkastelemalla videoita ilman ennakko-oletuksia, kunnes valitsin tutkimuskohteekseni hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen. Tämän jälkeen tarkastelu oli huomattavasti tarkempaa ja motivoituneempaa vastausten etsimistä. Tutkimuskohteen löytymisen jälkeen keskityin sellaisiin kohtiin, joissa osapuolet tuntuivat säännönmukaisesti osoittavan kiinnostusta, yhteisymmärrystä, luottamusta tai muita hyvään vuorovaikutussuhteeseen viittaavia toimintoja toisilleen, eli kehityskeskustelun alkuun. Hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen muotoilu tutkittavaan muotoon, eli operationalisointi rajasi lopulta tarkasti sen, minkälaisen asioiden esiintymiseen keskityin tutkimuksessani. Hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen kohdalla operationalisointi oli erityisen tärkeää, sillä hyvä vuorovaikutussuhde on varsin abstrakti ja moniulotteinen käsite. Rajasin hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen tarkoittamaan samanlinjaisuuden ja samanmielisyyden osoittamista. Lisäksi rajasin hyvän vuorovaikutussuhteen tarkoittamaan niitä yleisiä vuorovaikutuksen resursseja, jotka mahdollistavat näiden osoittamisen.

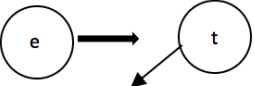

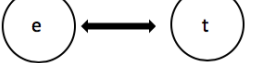
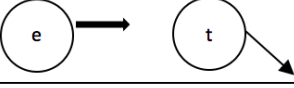

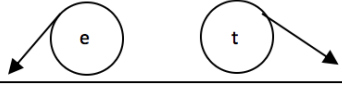



Vatanen (2016) mukaan tutkijan tehtävänä on havainnollistaa keskustelunkulku mahdollisimman tarkasti paperille. Paperille kuvailtua toimintaa kutsutaan litteroinniksi. Sen ideana on tuoda esiin kaikki yksityiskohtaisetkin toiminnan komponentit, jotta vuorovaikutuksen kuvailu olisi mahdollisimman aitoa ja luonnollista. (Vatanen 2016, 315.) Litterointiin käytin Elan-apuohjelmaa, jonka myötä olen saanut analyysistä tarkan ja yksityiskohtaisen. Litteraatiossa käytin katseen suuntien osoittamisena osittain Frederico Rossanon (2012) tapaa merkitä katseen suuntia. Käytän litteraation tukena pysäytyskuvia, joiden avulla saan tuotua tarkalleen esiin keskustelunkulun.

4 AINEISTON ANALYYSI

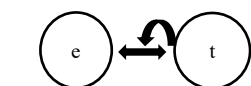
Seuraavissa esimerkeissä tarkastelen sitä, kuinka suomalaisissa kehityskeskustelutilanteissa työntekijä ja esihenkilö rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta ennen varsinaiseen kehityskeskusteluun siirtymistä. Olen jakanut esimerkit kahteen teemaan. Ensimmäisessä teemassa tarkastelen sitä, kuinka työntekijä ja esihenkilö rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta small-talkin avulla. Avaan lisäksi small-talkin sisällään pitämiä toimintoja mikrotasolla ja tarkastelen, kuinka small-talkin avulla osallistujat osoittavat ja tuovat julki samanlinjaisuutta ja -mielisyyttä indikoivia toimintoja. Lisäksi tarkastelen niitä yleisiä vuorovaikutuksellisia resursseja ja toimintoja, jotka mahdollistavat samanlinjaisuuden ja samanmielisyyden osoittamisen ja joista small-talk näyttää koostuvan. Toinen teema on huumori, jonka olen jakanut kahteen esimerkkiin. Ensimmäisessä esimerkissä tarkastelen yhdessä nauramista ja toisessa ironiaa. Lisäksi tarkastelen kaikkia niitä toimintoja, joista huumori näyttää hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa koostuvan.

Alla olevat kuviot ovat alun perin Rossanon (2012) tapa merkitä katseen suunnat litteraatioon. Esimerkeissä näiden symboleiden alla kulkevan viivan aloituskohta litteraatiossa kertoo sen, missä kohtaa kyseinen katsetapahtuma alkaa. Tutkimuksessani sovellan hieman Rossanon tapaa, joten merkintäni eivät ole Rossanon kanssa täysin identtisiä. Alapuolella kerron symbolien selitykset.

	työntekijä katsoo esihenkilöä, joka katsoo muualle
	esihenkilö nostaa katseensa alhaalta ylös kohti työntekijää, joka katsoo valmiiksi esihenkilöä
	työntekijä nostaa katseensa alhaalta ylös kohti esihenkilöä, joka katsoo valmiiksi työntekijää
	työntekijä palauttaa katseensa ylhäältä alas kohti esihenkilöä, joka katsoo valmiiksi työntekijää
	esihenkilö palauttaa katseensa ylhäältä alas kohti työntekijää, joka katsoo valmiiksi esihenkilöä

	esihenkilö katsoo työntekijää, joka katsoo alaspäin
	työntekijä katsoo esihenkilöä, joka katsoo alaspäin
	molemminpuolinen katsekontakti
	esihenkilö katsoo työntekijää, joka katsoo ylöspäin
	työntekijä katsoo esihenkilöä, joka katsoo ylöspäin
	molemmat katsovat pois päin toisistaan
	työntekijä nostaa katseen kohti esihenkilöä, joka katsoo alaspäin
	esihenkilö nostaa katseen kohti työntekijää, joka katsoo ylöspäin
	esihenkilö nostaa katseensa kohti työntekijää, joka katsoo alaspäin

Esimerkiksi alla oleva ”aion lähteä töiden jälkeen urheilemaan” havainnollistaa katseen suuntaamisen alkamisajankohtaa. Symbolien e:n ja t:n alla kulkevan viivan alkamiskohta kertoo tarkasti sen, missä kohtaa katseen suuntaaminen ilmenee. Tässä tapauksessa työntekijä siirtää katseensa ylhäältä alas kohti esihenkilöä ”lähteä” sanan alussa. Katseen suuntaaminen tapahtuu niin, että jos litteraatiossa ei esiinny tekstin yläpuolella symbolia, on katsekontakti on edeltävän symbolin mukainen. Esimerkiksi alapuolella olevan kohtauksen jälkeen e:llä ja t:llä on molemminpuolinen katsekontakti.



Aion lähteä töiden jälkeen urheilemaan

4.1 Teema 1: Small-talk hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa

Ensimmäinen teemakokonaisuuteni on small-talk. Small-talkia voidaan pitää puheena, joka ei ole päätarkoituksellista asianhoitoa tai keskustelun kannalta välttämätöntä. Se on aiemman tutkimuksen perusteella pikemminkin jutustelua ja aiheen ulkopuolista keskustelua, jonka päämääränä ja tärkeänä tehtävänä on tiedettävästi esimerkiksi hyvän vuorovaikutussuhteen ja solidaarisuuden rakentaminen. (Coupland 2003; Pullin 2010.) Kokonaisuus sisältää neliosaisen katkelman siitä, kuinka small-talkin avulla työntekijä ja esihenkilö rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta ennen kehityskeskustelun alkua. Katkelmat ovat samaa keskustelua, mutta olen selkeyden vuoksi jakanut ne neljään osuuteen. Seuraavan esimerkin voidaan katsoa olevan small-talkia, koska kyseinen keskustelu ei ole välttämätöntä kehityskeskustelun kannalta. Lisäksi toimijat osoittavat esimerkissä, että keskustelua käsiteltiin small-talkina, sillä keskustelun jälkeen esihenkilö toteaa: ”*mut hei, sitte tää kehityskeskustelu*”.

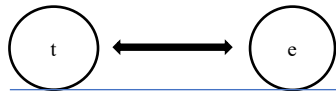
Esimerkissä 1 työntekijä ja esihenkilö käyvät ennen kehityskeskustelun aloitusta small-talk -osuuden, jonka jälkeen itse aiheeseen siirrytään esimerkin loppupäässä. Työntekijä ja esihenkilö keskustelevat kurssista, jossa työntekijä on vastikään ollut. Esimerkkiä edeltää osuus, jossa esihenkilö kysyy työntekijältä, kuinka hänen kurssinsa oli mennyt. Sinänsä jo esihenkilön kysymyksellään osoittama kiinnostus työntekijän kuulumisia kohtaan kysymyksen muodossa voitaisiin laskea hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamiseksi. Esimerkissä näkyy selkeästi, miten esihenkilö osoittaa lisäksi kuuntelemista ja kiinnostusta työntekijän kertomaa kohtaan sekä lyhyin dialogipartikkelein että jatkokysymyksin. Näin hän tuottaa samanlinjaisuutta työntekijän ehdottamaan toimintalinjaan eli asettuu kuuntelemaan tämän kertomusta.

Kuvissa vasemmalla puolella on esihenkilö ja oikealla työntekijä.



ESIMERKKI VIDEOSTA C3, OSA 1: SMALL TALK

Esimerkki 1 (kohdasta 1.35—1.51) (Teema: yksityinen liiketoiminta)

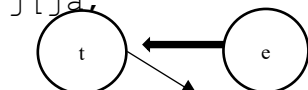


01 T Tää o meijä oma oma porukka ja et (0,2) halutaan niiku,

02 se ammattikun[ta ,

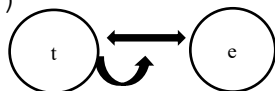
03 E [{nyökyttelee}],
(0,2)

04 T j[ja,



05 E [Jjust] ,

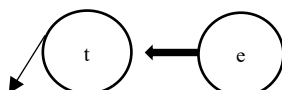
(0,1)



06 T Et ammattitaitoo kehittää j[a ,

07 E [jjooo ,

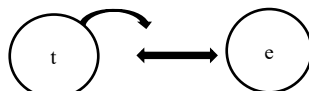
(0,2)



08 Kuka sen järje[sti]? .

09 T [.hhhhh] aabeecee san[o] ?

(0,1)

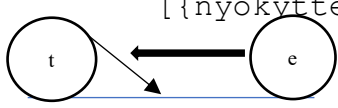


10 E [AHAH] ([{nyökyttelee}] ?

(0,3)

11 T instituut of .

(0,8)

- 12 öää (0,1) aabeec[ee- (ei saa selvää)] ,
- 13 E [AHaaa]{nyökyttelee samalla} (0,1) joo joo ?
(0,2)
- 14 T öäää suomalaiset [konsulttit] O[y ?
- 15 E
- 16 
[jooo ,
(0,6)
- 17 joo joo.

Rivillä 1 ja 2 työntekijä kertoo kokemuksiaan kurssilta. Rivillä 3 esihenkilö nyökyttelee kesken työntekijän tarinankerronnan osoituksena samanlinjaisuudesta. Esihenkilön nyökkäykset voidaan katsoa ymmärryksen ja tarkkaavaisuuden osoituksiksi tarinan sisältöä kohtaan (Goodwin 1981). Lisäksi kuuntelijan nyökkäyksen voi tulkita siten, että työntekijän tulisi myös jatkaa puhumistaan (Whitehead 2011).

Rivillä 5 ja 7 esihenkilö osoittaa lyhyitä vastauksia työntekijän tarinankerronnan aikana, jotka tulevat hieman päällekkäin työntekijän puheen kanssa. Esimerkiksi rivillä 6 työntekijä toteaa ”*ammattitaitoo kehittää ja*”, johon esihenkilö toteaa samanaikaisesti rivillä 7 ”*joo*” siinä kohdassa, kun työntekijä aloittaa sanomaan ”*ja*”. Esihenkilö näyttää siis ennakoivan työntekijän puheenvuoron olevan lopussa ja toteaa päällekkäin ”*joo*”, jonka jälkeen hän esittää samanlinjaisuutta osoittavan kysymyksen ”*kuka sen järjesti*”. Tällä kysymyksellä hänen voidaan katsoa osoittavan kiinnostusta kurssia kohtaan, koska hän jatkaa työntekijän toimintalinjaa eli kurssin käsittelyä. Drew (2009) on todennut, että päällekkäispuhunta on usein samanmielisyyttä osoittavaa, jos tarinankerronnan aikainen päällekkäispuhunta tapahtuu kertojan viimeisen sanan tai sanotun asian kohdalla (*englanniksi; last item onset*). Tässä esimerkissä esihenkilön päällekkäinen vastaus rivillä 7 ”*joo*” näyttäytyy kuitenkin samanlinjaisuutta osoittavana ilmauksena, vaikka se tapahtuukin (*last item onsetin*) tapaan työntekijän viimeisen sanan aikana. Esihenkilö näyttää

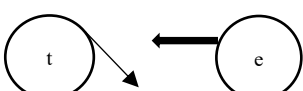
ottavan puheenvuoron itselleen kysyäkseen heti perään työntekijältä ”*kuka sen järjesti*”, jonka avulla hän voi osoittaa olevansa kiinnostunut työntekijän kuulumisista ja seuraavansa sekä jatkavansa toimintalinjaa. Eli esihenkilö otti hienoisen päällekkäispuhunnan avulla solidaarisesti vuoron kysyäkseen, ei vastatakseen. Samankaltainen tilanne tapahtuu riveillä (11—13). Rivillä 12 työntekijän puheenvuoro on selkeästi vielä kesken, kun esihenkilö aloittaa vastaamaan rivillä 13 sanoen ”*ahaa*”. Se on selkeästi päällekkäin työntekijän vastauksen ”*aabeecee*” kanssa.


Esihenkilön lyhyet vastaukset näyttäytyvät siis samanlinjaisuutta osoittavina ilmaisuina, vaikkakin ne tapahtuvat päällekkäisesti työntekijän kanssa. Vastaukset eivät näyttäydy millään tavalla häiritsevinä tai kilpailevina puheenvuoroina, vaan myönteisinä ilmauksina, joilla esihenkilö voi osoittaa ymmärtävänsä työntekijän tarinaa kurssista. Päällekkäispuhunta tämänkaltaisten vastausten osalta ei ole siis merkki kaaoksesta tai keskustelun sekasorrosta, vaan lyhyet vastaukset kuten ”*joo*” ja ”*ahaa*” näyttäytyvät tässä ja yleisestikin esimerkkinä erittäin tarkasta kuuntelusta ja huomion kiinnittämisestä (Drew 2009; Hakulinen 1997, 50). Esimerkiksi ”*just*” ja ”*joo:n*” avulla esihenkilö voi osoittaa olevansa keskustelussa kuunteleva osapuoli ja siten seurata työntekijän ehdottamaa toimintalinjaa (Hakulinen 1997, 51). Samoihin dialogiresponseihin voidaan katsoa lukeutuvan myös esihenkilön rivillä 13 sanoma ”*ahaa*”. ”*Ahaa*” on yksi dialogipartikkeleista ja sen tehtävänä on osoittaa uuden tiedon vastaanottamista (Sorjonen 1999), joka luonnollisesti toimii myös merkinä kuuntelusta.

Esihenkilö osoittaa samanlinjaisuutta työntekijän ehdottamaan toimintalinjaan myös katseellaan. Esihenkilö katsoo koko ensimmäisen osion ajan työntekijää suoraan kasvoihin, vaikka litteraatiosta nähdään, että työntekijän katse harhailee ajoittain. Katseen kiinnittämisellä esihenkilö kykenee osoittamaan työntekijälle kuuntelevansa tämän tarinaa ja olevansa kuunteleva osapuoli (Goodwin 1981, 30; Ruusuvuori 2001). Kuten nähdään, esihenkilö näyttää valinneen selkeästi kuuntelemaan rooliin ja työntekijä hoitaa pääasiallisesti puhumisen ja on siten selkeästi tietoinen roolistaan. Pelkästään jo se, että esihenkilö osoittaa kuuntelevansa työntekijää, voidaan laskea samanlinjaiseksi toiminnaksi, koska työntekijän tarinankerronnalle samanlinjainen responssi on esihenkilön kuuntelu.

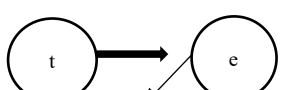
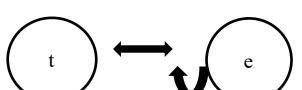
Seuraava esimerkki on jatkoa edellisestä keskustelusta.

Esimerkki 2 (Kohdasta 1.51— 2.29)

18 T 
 nii:in (0,1) tuotaaa,
 (0,3)

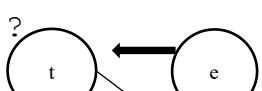
19 
 En muista millon ois [noin että],

20 E ({nyökkää})
 (0,2)

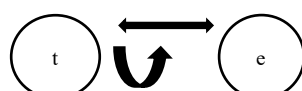
21 T  
 .hhh (0,1) pyrkivät ihan siis KÄYtäntöön pureskelemaan?

22 että [miten tässä tapahtuu] [tää ja],

23 E [{nyökkää }]


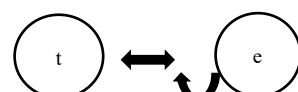
24 [Joo joo ? 
 25 T ja] noin poispäin että,

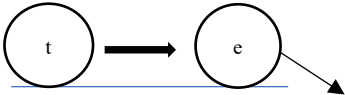
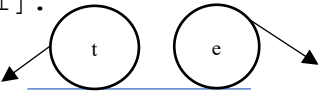
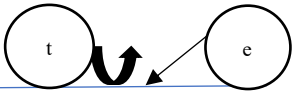
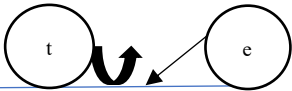

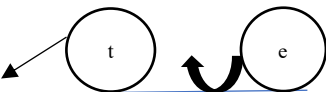
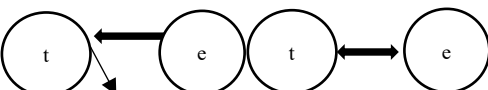
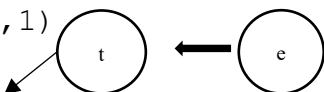
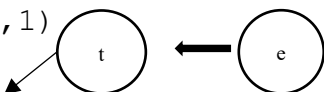
(0,2)

26 
 [.hhhhh (0,1) Mut kyllä rupes pelottamaan että,

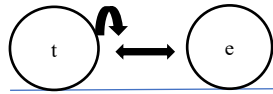
27 E hymyilee (kuva4)

28 T (heiluttaa päätä) ja aloittaa hymyn (kuva5)
 (0,3)

29  
 Emihinkä sitä on ryhtyny että€ ,

- 30 E  Nni[ii].
- 31 T  [aika,
(0,8)
- 32  [k-]
- 33 E  [Aika intensiivine varmaa,
(0,5)
- 34 ollu ala ja sitte,
(0,8)
- 35  vaativa,
(0,3)
- 36 T  .hhh (0,1) ↑Ky:yllä juuu ja sitte mmmitä ne kaikkee ?
- 37 korosti niil o talon tuntemusta muuta,
(0,2)
- 38 E  nii joo ,
(0,1)
- 39 T  j[ja ,
(0,1)
- 40 E  [nii] ?
(0,5)

41 T Kaikki ne ,
(0,2)



42 prosessit (0,1) [ja] ,

43 E [{nyökyttelee}]

44 T kaikki kehittely ja noin poispäin et ,

(0,3)

45 .hh nii monta vuotta ollu tekijänä ,
(0,1)

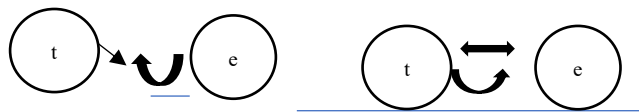


46 E ↑ni:ii jooo (0,1) ↑NO MUTTA ööö (0,1) .hh ?

(0,2)

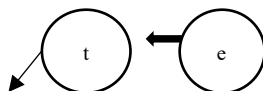


47 nyt se o uus vinkkelä sitte ku sinne asti pääsee ?



48 T ↑ky:yllä juu et ihan

(0,4)



49 E jh(.h)oo {nyökyttelee samalla},

(0,4)

Kuva 4.



Kuva 5.



Tämä esimerkki jatkuu suoraan ensimmäisestä osiosta. Riveillä (18, 19, 21, 22) työntekijä kertoo kokemuksistaan kurssilta, josta he keskustelivat jo esimerkissä 1. Rivillä 24 esihenkilö toteaa nousevalla intonaatiolla ”joo joo”, joka tulee päällekkäin työntekijän kertomuksen kanssa, ja voidaan katsoa päällekkäispuhunnan sijainnin perusteella esihenkilön samanlinjaisuuden osoittamiseksi (Drew 2009).

Työntekijä kertoo riveillä 19—22, ettei edes muista, milloin olisi ollut kurssilla, joka olisi ollut yhtä käytännöllinen. Tällä positiivisella arviolla hän paljastaa esihenkilölle oman asennoitumisensa (*englanniksi: stance*) kurssista ja tarjoaa samalla esihenkilölle mahdollisuuden osoittaa vastauksen työntekijälle. Esihenkilö vastaa samanmielisesti nousevalla äänenpainolla ja positiivisella

intonaatiolla rivillä 24 *"joo joo"*. Eli esihenkilö osoittaa samanlinjaisuuden lisäksi esimerkissä myös samanmielisyyttä työntekijän asennoitumisen kanssa.

Työntekijä jatkaa tarinaansa rivillä 26 ja valottaa toista puolta kurssista toteamalla *"mut kyllä rupes pelottamaan että"*, johon esihenkilö vastaa hymyllä rivillä 27 (**kuva4**). Esihenkilö siis tulkitsi työntekijän lauseen *"mut kyllä rupes pelottamaan"* osittain humoristissävyytteiseksi, minkä hän tuo julki hymyllään. Työntekijä vastasi heti esihenkilön hymykutsuun rivillä 28 (**kuva5**). Samalla työntekijä vahvistaa esihenkilölle, että tämän humoristinen tulkinta toteamuksesta oli oikea. Oikeaan osunut tulkinta tuotti siten samanmielisen responssin työntekijän huolenkerrontaan. Työntekijän vastaaminen hymykutsuun voidaan katsoa myös samanmielisyyden osoitukseksi.

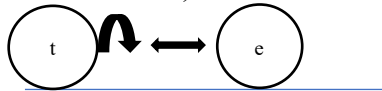
Työntekijä jatkaa äskeistä tarinaa, jossa häntä alkoi *"pelottamaan"* rivillä 29 sanoen hymyillen *"mihinkä sitä on ryhtyny"*, johon esihenkilö vastaa rivillä 30 *"nii"*. Dialogipartikkeli *"nii"* vastauksena samanmielisyyttä kutsuviin puheenvuoroihin väittää yleensä samanmielisyyttä (Sorjonen 2001, 133). Tässä rivin 30 *"nii:n"* avulla esihenkilö osoittaa jälleen myötäelävänsä työntekijän kokemusta, jossa työntekijä vaikuttaa hieman huolestuneelta, vaikka on suhtautunut asiaan humoristisesti. (ks myös Ruusuvuori 2005).

Rivillä 31 työntekijä jatkaa kuvailuaan kurssista todeten *"aika"*, jonka esihenkilö keskeyttää ja jatkaa työntekijän aloittamaa lausetta riveillä (33—35) sanomalla *"aika intensiivine varmaa ollu ala ja sitte vaativa"*. Esihenkilö artikuloi ääneen etukäteen sen, jonka oletti työntekijän sanovan seuraavaksi. Esihenkilö saa tulkinnalleen hyväksynnän työntekijältä, joka vastaa esihenkilölle, että *"kyllä juu ja sitte mitä ne kaikkee korosti niil o talon tuntemusta"*. Esihenkilö tekee siis riveillä (33—35) päätelmäformulaation eli hän esittää kokonaispäätelmän työntekijän kertomusten pohjalta (Antaki ym. 2005). Esihenkilö esitti päätelmän kurssista intensiivisenä ja vaativana, mikä kutsui työntekijän vastaamaan päätelmäformulaation oikeellisuuteen. Kuten nähdään, työntekijä hyväksyy esihenkilön päätelmän rivillä 36 vastaamalla *"kyllä juu"*, mutta lisää vielä riveillä (36 ja 37) *"ja sitte mitä ne kaikkee korosti niil o talon tuntemusta"* ja riveillä (41, 42, 44) *"kaikki ne prosessit, kehittely ja noin pois päin"*. Tällä päätelmäformulaatiolla esihenkilö kykenee osoittamaan työntekijälle, että hän on kuunnellut ja tulkinnut työntekijän tarinan oikealla tavalla. Päätelmäformulaatio ja siihen liittyvä hyväksyminen toimivat siis osoituksena henkilöiden samanlinjaisuudesta. Lisäksi esihenkilön puheenvuoro sisältää empatiaa yleisellä tasolla tilanteesta, jonka työntekijä on nähnyt ongelmallisena. Esihenkilö tuo esiin, että hänellä on pääsy vastaaviin

tilanteisiin ja tuntemuksiin (Ruusuvuori 2005) eli osoittaa samanmielisyyttä työntekijän asennoitumiseen.

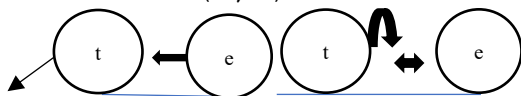
Jatkoa edellisestä keskustelusta.

Esimerkki 3 (Kohdasta 2.29—2.47)

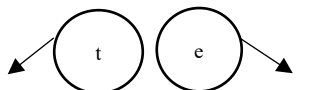


50 E oli ei Juha ollu siellä ?
(0,2)

51 Aron Juha.
(0,1)



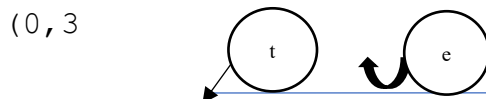
52 T ↑eei:i ollu ?



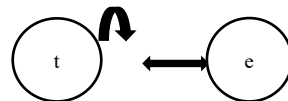
53 E jjoo ,
(0,3)

54 jh[.h]oo .
(0,3)

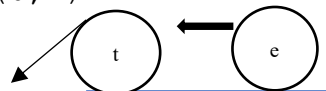
55 °joo° .



56 T Meiä piti lähtee Juhan kans nyt lokakuun puolivälissä ,

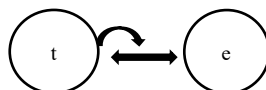


57 jonnekki (0.9).hhh (0,1) just tän aa bee ceen ,
(0,1)



58 E {nyökytteelee}

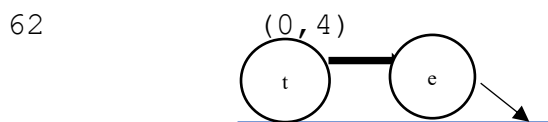
(0,1)



59 T juttuihi mutta ,
(0,7)

60 se on just budjetin palautuspäiväh (irvistää)
(kuva 6.) (0,2).

61 E (irvistää takaisin) (kuva 7.)



63 [vähä huon-],



64 T [jos vanhat] merkit paikkansa pitää niiku nytkää ei oo?

65 .hhh no keskustellaa siitä [sitte ,

66 E [nii ,

Kuva 6.



Kuva 7.

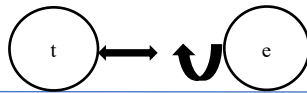


Tämä esimerkki jatkuu suoraan edellisestä esimerkistä. Rivillä 50 ja 51 esihenkilö ja työntekijä jatkavat keskustelua kurssista. Esihenkilö aloittaa kysymällä ”*oli ei Juha ollu siellä*”. Halosen (1996) mukaan ”*eihän*” muotoillulla kysymyksellä osoitetaan yhteistä ymmärrystä ja jaettua tietoisuutta. Esihenkilö myös osoittaa jakavansa yhteisen tutun, eli yhteisen taustan työntekijän kanssa. Tiedetään, että yhteisestä taustasta (*englanniksi; common ground*) keskusteleminen on eräs tapa rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta (Kaski ym. 2017). Esihenkilö tarkentaa kysymystään rivillä 51 sanomalla ääneen yhteisen tutun sukunimen, johon työntekijä vastaa rivillä 52, ettei tämä ollut paikalla. Tämän jälkeen riveillä (53, 54, 55) esihenkilö osoittaa ymmärryksensä tilanteesta toteamalla peräkkäin ”*joo*”. Riveillä 56 ja 57 työntekijä aloittaa kertomaan, kuinka hänen piti lähteä esihenkilön kysymän Aron Juhan kanssa samaisen järjestön tapahtumiin. Työntekijä siis liittyy esihenkilön ehdottamaan toimintalinjaan eli puhumiseen yhteisestä tutusta ja jatkaa sitä. Sen sijaan, että työntekijä olisi tyytynyt toteamaan vain minimipalautteella, että Aron Juha ei ollut paikalla, hän jatkaa tarinaa Aron Juhasta. Yhteisestä tutusta puhuminen johtaa siis tarinaan, jossa osoitetaan samanlinjaisuutta. Toisin sanoen yhteinen tuttu ja yhteinen tiedollinen perusta toimivat hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen yleisinä resursseina.

Riveillä (56, 57, 59, 60) työntekijä toteaa, että heidän mahdollinen matkansa Aron Juhan kanssa ei toteudu, koska se sattuu samalle päivälle kuin budjetinpalautuspäivä. Rivillä 60 työntekijä toteaa, että ”*se on just budjetinpalautuspäivä*”, jonka perään hän osoittaa ilmeellään, (kuva 6) ettei hänen mielestään ajankohta ole sopiva matkaa varten. Välittömästi tämän jälkeen rivillä 61 esihenkilö irvistää takaisin kohti työntekijää (kuva 7). Voidaan todeta, että esihenkilö osoittaa irvistämällä työntekijälle samanmielisyyttä, eli hän osoittaa jakavansa saman asennoitumisen siitä, että matkan ajankohdallinen sijoittuminen budjetinpalautuspäivän kanssa päällekkäin on huono idea. Samanmielisyyden osoittaminen irvistyksellä onnistuu vain, koska esihenkilöllä ja työntekijällä on molemminpuolinen katsekontakti. Kuten rivillä 59 nähdään, esihenkilö ja työntekijä saavuttavat rivin 59 lopussa molemminpuolisen katsekontaktin, joka kestää irvistelyn loppuun saakka riville 63, kunnes työntekijä liikuttaa katsettaan muualle. Katse näyttäytyy tässä samanmielisen toiminnan mahdollistajana, eli yleisenä vuorovaikutusresurssina.

(Välistä poistettu kolme sekuntia)

Esimerkki 4 (Kohdasta 2.50—3.07)

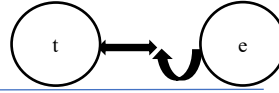
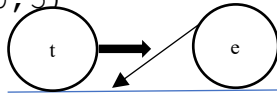


67 T Kyllä meille tulee hurja kaks °viikkoo° ?
(0,4)

68 lokakuun alus .

69 E nii joo .
(0,3)

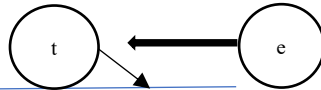
70 T Mitään tietoja ei oo käytettävissä ja ,
(0,5)



71 kaikki[venyy ja sitte s-] (0,2) targetti oottaa
sillo [17 päivä] .

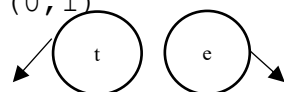
72 E [{ilveilee **kuva 8.**}] [nniii joo ,

(0,2)



73 T (omituinen ilme **kuva9.**)

(0,1)

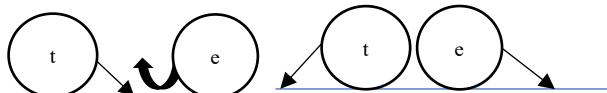


74 E höh (hmph)

75 T (kröhäsee)

76 E no

77 .hhhhhhhhhhhhhhhhhhhh



78 Muttahhhh (0,2) katotaa sitä sitte että mitenkä ?

(0,5)

79 se [pitäs] sitte öää ,

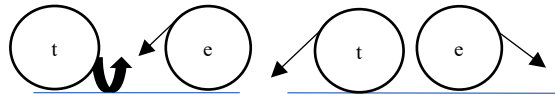
80 T [jjoo]

(0,2)



81 E vielä kattoo tarkemmin ne aikataulut sen osalta että .

(0,9)



82 et varmasti on kaikki tietosia .

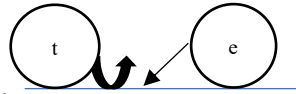
(0,4)

83 .hhhh

84 T [(muminaa)]

85 E [MUT HEI ?

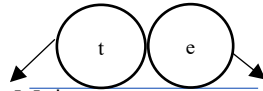
(0,6)



86 [tää] kehityskeskustelu niin ?

87 T [joo]

(0,3)



88 E meilläähä oli edellinen tota niin ?

(0,2)

89 hei- helmikuussa ?

(0,8)

90 T mm[m

91 E [ja] tota nyt sitten ,

(0,7)

92 nyt sitte olis tarkoitus tarkastaa tilanne ja kattoo
tästä eteenpäin ja ,

Kuva 8.



Kuva 9.



Riveillä 67 ja 68 työntekijä aloittaa valituksen sanomalla, että heille on tulossa hurjat viikot lokakuun alkupuolella, johon esihenkilö toteaa samanlinjaisesti ”*nii joo*”. Työntekijä aloittaa tämän jälkeen riveillä 70 ja 71 tulevaisuuden tarkastelun pessimistiseen sävyyn. Hän toteaa, että lokakuussa ”*mitään tietoja ei oo käytettävissä ja kaikki venyy ja sitte targetti oottaa 17 päivä*”. Työntekijä tuo selkeästi esiin oman asennoitumisensa (*stance*) tulevaa lokakuuta kohtaan. Hän käyttää ääri-ilmauksia kuten ”*mitään tietoja*” ja ”*kaikki venyy*”. Esihenkilö osoittaa ilmeellään (kuva 8) rivillä 72 harmistusta työntekijän lauseen aikana tämän sanoessa ”*kaikki venyy*”. Voidaan

todeta, että esihenkilö kykenee tällä ilmeellä osoittamaan jakavansa saman asennoitumisen ja siten osoittamaan samanmielisyyttä työntekijää kohtaan tulevasta lokakuusta. Rivillä 73 työntekijä osoittaa vielä perään oman turhautuneen ilmeensä (**kuva 9**).

Työntekijän pessimistisen arvion jälkeen esihenkilö toteaa vielä rivillä 74 *”höh”*. Tämän negatiivisen responssin avulla hän kykenee osoittamaan, että ymmärtää työntekijän tuskan ja ottaa vastaan työntekijän valituksen ja osoittaa empatiaa ja samanmielisyyttä työntekijää kohtaan. Hän mukailee työntekijän negatiivista arviota tilanteesta (vrt. Couper-Kühlen 2012, 175—181).

Esihenkilö vetää rivillä 77 syvään henkeä, jonka jälkeen rivillä 78 toteaa vielä *”muttahh katotaa sitä sitte että mitenkä”* korostetulla uloshengityksellä. Esihenkilö näyttää tässä raskaalla sisään- ja uloshengityksellään jakavan samanlaisen asennoitumisen työntekijän kanssa siitä, että rankka tilanne on tulossa ja osoittaa näin sympatiansa häntä kohtaan.

Tämän jälkeen esihenkilö ja työntekijä siirtyvät varsinaisen kehityskeskustelun aloitukseen. Rivillä 85 esihenkilö aloittaa voimakkaalla äänellä sanomaan *”mut hei”*, jonka jälkeen hän aloittaa asiansa riveillä (86, 88, 89, 91, 92) toteamalla *”tää kehityskeskustelu nii meilläähä oli edelline tota nii heihelmikuussa ja nyt tota sitten, nyt sitte olis tarkoitus tarkastaa tilanne ja kattoo tästä eteenpäin”*.

Katseen suunnista voidaan myös huomata, että esihenkilö katsoo koko ajan pöytää kohti siirryttäessä varsinaiseen kehityskeskusteluun riveillä (85-92). Työntekijä nostaa muutaman kerran katseensa kohti työntekijää esimerkiksi riveillä (81, 82 ja 86), mutta siirtää katseensa nopeasti pois esihenkilöstä.

Väliyhteenveto

Työntekijä aloitti kertomaan kurssista, johon esihenkilö esitti muutaman tarkentavan kysymyksen. Työntekijä aloitti kurssin hyvistä puolista ja kuvasi sitä käytännölliseksi, mutta nopeasti tämän jälkeen eteni kertomaan huolenaiheistaan hieman humoristissävyytteisesti. Työntekijä ja esihenkilö etenivät keskustelemaan yhteisestä tutusta ja sitä kautta tulevasta lokakuusta, joka näyttäytyi työmäärältään ja aikataulultaan tiukkana haasteena. Tämän jälkeen he etenivät varsinaisen kehityskeskustelun aloittamiseen. Siirtyminen kehityskeskusteluun toimii myös evidenssinä siitä, että aikaisempi keskustelu on käyty hyvässä hengessä ja se on voitu siksi myös päättää yhteisymmärryksessä.

Small-talkin aikana esihenkilö esitti erilaisia samanlinjaisia toimintoja, kuten päätelmäformulaation, nyökyttelyjä ja lyhyitä vastauksia. Näiden samanlinjaisten resurssien tehtävänä oli osoittaa, että esihenkilö seurasi työntekijän ehdottamaa toimintalinjaa, eli kuunteli ja ymmärsi hänen tarinaansa (Stivers 2008). Esihenkilö onnistui myös esimerkiksi katseen avulla osoittamaan kuuntelevansa työntekijän huolenkerrontaa.

Keskustelussa näkyi myös hymykutsu ja siihen vastaaminen, joka on esimerkki samanmielisestä toiminnasta. Myös muita eleitä, kuten naaman nyripistystä ja raskasta hengitystä käytettiin samanmielisyyden osoittamisessa. Katseen rooli oli yleinen vuorovaikutuksen resurssi, joka mahdollisti esimerkiksi toisen kasvonilmeen tunnistamisen ja siihen vastaamisen. Lisäksi yleisenä resurssina samanlinjaisuuden ja -mielisyyden mahdollistajan näyttäytyi yhteinen tiedollinen perusta, jota ikään kuin päiviteltiin keskustelun kuluessa (Lindholm & Stevanovic 2016, 80).

Mielenkiintoiseksi seikaksi osoittautuivat myös institutionaaliset roolit. Esihenkilö oli kuuntelijana ja vastaajana suurimman osan ajasta, kun taas työntekijän rooli oli enemmän tarinankertojana. Missään kohdassa työntekijä ei esimerkiksi kysynyt esihenkilöltä, mitä hänelle kuuluisi. Työntekijä näytti olevan velvollinen kertomaan tarinastaan ja pysymään siinä roolissa small-talkin osuuden ajan. Keskustelu oli siitä näkökulmasta katsottuna epäsymmetrinen.

4.2 Teema 2: Huumori hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa

Tutkielmani toinen teemakokonaisuus on huumori, joka jakautuu kahteen eri osa-alueeseen: yhdessä nauramiseen ja ironiaan. Esitän seuraavissa esimerkeissä, kuinka kehityskeskustelun osapuolet, eli työntekijä ja esihenkilö rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta edellä mainituilla osa-alueilla.

4.2.1 Esimerkki 1: Yhdessä nauraminen

Usein puheenaiheen rentoutta ilmaistaan naurun avulla (Haakana 1995). Käsittelen tässä teemassa naurua osana huumorikategoriaa. Olennaista keskustelunanalyttisen tarkastelun kannalta on huomata, ettei nauraminen ole sattumanvaraista, vaan se esiintyy jäsentyneesti ja systemaattisesti tietyissä kohdissa keskustelua. Vaikka nauru liitetään usein huvittuneisuuteen ja iloon, naurua esiintyy myös muissa konteksteissa. Esimerkiksi kiusallisissa ja ongelmallisissa

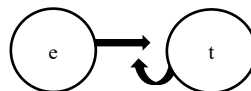
vuorovaikutustilanteissa naurua voidaan käyttää apuvälineenä, kuten pehmikkeenä ja selviytymiskeinona. (Kangasharju & Nikko 2009; Shaw, Hepburn & Porter 2013.) On kuitenkin yleisesti tiedossa, että yhdessä nauramalla tai toisen nauruun liittymällä voidaan osoittaa samanmielisyyttä, eli tässä tapauksessa rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta (Glenn 2003, 29).

Seuraavassa keskustelussa esihenkilö aloittaa päivittelyn tulevista kehityskeskusteluista ja niiden järjestelyistä hieman ongelmalliseen sävyyn. Työntekijä ehdottaa ratkaisua, joka ei kuitenkaan tyydytä esihenkilöä, minkä takia he päätyvät hienovaraiseen konfliktitilanteeseen, joka laukeaa myöhemmin yhdessä nauramiseen. Tämän jälkeen he siirtyvät varsinaiseen kehityskeskusteluun.

(Video C12: kohdasta 1.44-2.11) (Teema: julkinen organisaatio)

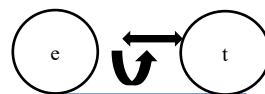
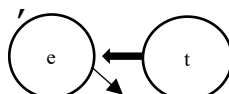
Esimerkki 1

01 T Moni muuki[asia] ,



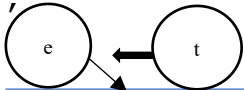
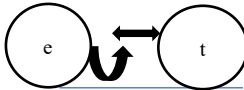
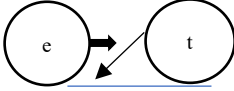
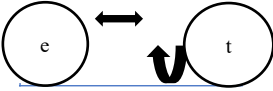
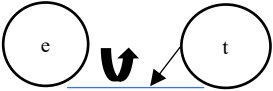
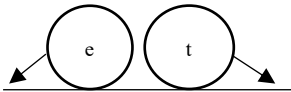
02 E [Mite hitossa] me kuus- muute kuuskymment
kehitys°keskusteluu käyää°.

03 T Niinno sul o varmaa apulaisrehtori käytös (0,1)
(°mu[minaa]°)



04 E [Ei se voi] käyä eihä siin oo järkee vai onko ?
(0,2)

05 T Öömm näin käsittääkseni isot organisaatiot toimii että
siellä on ,
(0,8)

- 06 Jaettu pi[enempii yksi]kö-  
- 07 E [Mutku se ei oo ap-] (0,1) katokku se ei oo a esimies?
(0,3)
- 08 Esimiehen pitää \downarrow käydä. 
- 09 T °Noo sää kysyt [sit
{heiluttaa kättä} joltai viisaalta° ,
- 10 E [.hhhhhhh
(0,1)
- 11 T Mä:ä[ä en]tiedä? (kuva 1) 
- 12 E 
[↑Kysynkö] (0,1) ?
- 13 T hah hah[ha HAH hah] hah [.hhh
- 14 E 
[hoh hoh hoh (kuva 2) hoh.hh] .
(0,2)
- 15 E (oorrait alkaa siis rivin 13 .hhh kanssa pällekäin) [O(h)oorrait
- 16 T ha ha ha ha . (jatkaa naurua)
- 17 E (hymyilee)
- 18 T .hhh

19 E €no€
 (0,0)

20 T °€Mä:ä [en ti]iä€°

21 E [Mennää]

22 mennää sitte iha täältä blankettii ,

Kuva 1.



Kuva 2.



Keskustelun alku muistuttaa tyypillistä konfliktitilannetta. Esihenkilö päivittelee ääneen tilannetta kärkeäkseen sävyyn rivillä 2: *”mite hitossa me kuuskymment kehityskeskustelu käyää”*. Tämä päivittelevä puheenvuoro tekisi relevantiksi samanmielisyyden osoittamisen. Työntekijä kuitenkin kohtelee puheenvuoroa kysymyksenä ja lähtee vastaamaan siihen rivillä 3. Vastaus ei kuitenkaan kelpaa täysin esihenkilölle, kun hän esittää vastaväitteen rivillä 4 *”ei se voi käyä, eihä siin oo järkee vai onko”*. Työntekijä tarkentaa ja puolustaa vielä ehdotustaan riveillä (5 ja 6) vedoten siihen, kuinka isot organisaatiot toimivat. Esihenkilö kuitenkin keskeyttää työntekijän rivillä 7 ja toteaa, ettei apulaisrehtori ole esimies, minkä takia hän ei voi pitää kehityskeskusteluja. Tässä kohdassa toimijat ovat pienessä konfliktitilanteessa.

Seuraavaksi nousee esiin samassa lauseessa kaksi tapahtumaa, joita osapuolet kohtelevat huumorina. Ensinnäkin pientä konfliktia seuraa tilanne, jossa työntekijä kääntää keskusteluosapuolten institutionaaliset roolit pääläelleen rivillä 9. Institutionaalisilla rooleilla tarkoitetaan tässä sitä, että perinteisesti ajateltuna esihenkilöllä on työntekijää kohtaan valta-asema tai määräysvalta, joten hän voi oikeutetusti käskää työntekijää, koska hänellä on taustallaan instituution tuki toiminnalleen. Tässä esimerkissä työntekijä kuitenkin päinvastaisesti käskee esihenkilöä rivillä 9 sanoen *”noo sää kysyt sit joltai viisaalta”*, johon esihenkilö vastaa heti rivillä 12 *”kysynkö”* (kuva 1). Esihenkilö tuo siis keskustelussa julki sen, että häntä kohtaan osoitetussa käskymuodossa voisi mahdollisesti olla jotain ongelmallista. Ongelmallista on todennäköisesti se, että työntekijä siis käskee institutionaalisten roolien odotusten vastaisesti esihenkilöä kysymään asiaa joltain viisaalta. Esihenkilö näyttää kohtelevan tätä työntekijän toteamusta humoristisesti ja tahallisesti väärinymmärrettynä käskymuotona, jonka jälkeen he alkavat nauramaan yhdessä. Nauramisesta päätellen osapuolet kohtelevat tilannetta huumorina ja siirtyvät toiminnassaan eteenpäin, mikä osaltaan kielii siitä, että toimintajakso on yhteisessä humoristisessa yhteisymmärryksessä hyväksytty.

Äskeinen tilanne sisältää myös toisen osuuden, joka on humoristissävytteinen. Esihenkilö osoitti tyytymättömyytensä työntekijän ehdotukseen apulaisrehtorin avusta riveillä (7 ja 8) toteamalla *”mut ku se ei oo esimies, katokku esimiehen pitää käyä”*. Tähän esihenkilön tyytymättömyyteen työntekijä toteaa riveillä (9 ja 11) itseään vähättelevästi *”noo sää kysyt sit joltain viisaalta, mä en tiä”*. Työntekijä vähättelee itseään tuomalla julki ajatuksen siitä, ettei hän itse kuuluisi näihin viisaisiin. Eli toisin sanoen tämä työntekijän käskylause *”sää kysyt sit joltain viisaalta, mä en tiä”*

sisältää kaksi humoristista osuutta. Institutionaalisten roolien vastaisen käskymuodon sekä itseään vähättelevän sävyn, jonka jälkeen he alkavat yhdessä nauramaan.

Olennaista tässä konfliktin jälkeisessä yhdessä nauramisessa on kuitenkin hyvän vuorovaikutussuhteen rakentaminen samanmielisyyden ja -linjaisuuden osoittamisen keinoin. Keskustelussa näyttää olevan selkeä esimerkki naurukutsusta. Glenn (2003, 85-88) toteaa, että ensimmäisellä naurajalla on tärkeä rooli, koska hän on se, joka kutsuu toista osapuolta nauramaan. Kutsuja usein myös valitsee seuraavan puhujan naurukutsulla, mikä vierusparirakenteesta johtuen velvoittaa vastaamaan kutsuun. Naurukutsu tapahtuu rivillä 13, jossa työntekijä tekee naurualoitteen, jonka esihenkilö hyväksyy ja johon hän liittyy välittömästi rivillä 14, jolloin he alkavat nauramaan yhdessä (kuva 2). Nauraminen on eräs mahdollisista keinoista osoittaa samanmielisyyttä toista osapuolta kohtaan (Glenn 2003, 1—2, 29). Tässä tapauksessa työntekijän naurukutsu ja esihenkilön liittyminen siihen edustavat sekä samanmielisyyttä että samanlinjaisuutta. Naurukutsulla työntekijä kutsuu esihenkilöä liittymään ehdotettuun toimintalinjaan ja osoittaa myös, että työntekijä tulkitsee esihenkilön kysymyksen ”*kysynkö*” humoristiseksi. Esihenkilö liittyy naurukutsuun ja osoittaa täten nauramalla samanlinjaisuutta, mutta myös samanmielisyyttä jakamalla saman asennoitumisen ja humoristisen kokemuksen tilanteesta työntekijän kanssa.

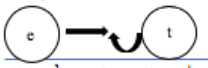
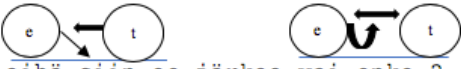
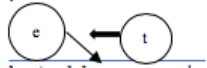
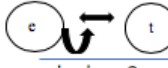

Tässä esimerkissä vitsin sekventiaalinen sijainti näyttäytyy tärkeänä samanlinjaisuuden ja -mielisyyden mahdollistajana, eli yleisenä vuorovaikutuksellisenä resurssina. Esimerkiksi Glenn (2003) on todennut, että naurusekvenssin sijainnilla pyritään osoittamaan toiselle osapuolelle, mikä kohta keskustelussa oli huvittavaa. Yleisesti naurun paikka sijoittuu luonnollisesti naurattavan kohdan välittömään läheisyyteen, eli vitsille nauraminen tapahtuu vitsin jälkeen. (Glenn 2003, 48.) Tässä esimerkissä nauraminen tapahtui myös välittömästi huumorisekvenssin jälkeen, riviltä 9 alkaen. Naurun sijainti antaa osviittaa siitä, että naurun aiheena voidaan pitää institutionaalisten roolien kääntämistä, sekä itsensä vähättelyä. Naurun sijoittuminen vitsin läheisyyteen voidaan siten nähdä tässä samanlinjaisuuden ja samanmielisyyden mahdollistajana ja resurssina.

Yhdessä nauraminen näyttäytyy tässä esimerkissä myös konfliktin ratkaisijana. Esimerkin alkupuolella esihenkilöllä ja työntekijällä oli erimielisyys siitä, kuinka kehityskeskustelut tulisi järjestää. Konfliktin purkautuu yhdessä nauramiseen riveillä (13,14,15,16,17,18), jonka jälkeen esihenkilö toteaa, että ”*mennää sitte iha täältä blankettii*”, jolla hän osoittaa virallisen kehityskeskustelun alkaneeksi. Yhdessä nauraminen näyttää ratkaisevan konfliktin ja mahdollistavan siten myös uuteen aiheeseen siirtymisen. Tämä toimii evidenssinä siitä, että hyvän

vuorovaikutussuhde on tilanteessa rakennettu. Myöskin aiemmissa tutkimuksissa on esitetty, että puheenaihetta voidaan vaihtaa tai keskustelussa voidaan mennä eteenpäin, kun edellinen puheenaihe on yhdessä nauramalla hyvässä yhteisymmärryksessä päätetty. (Kangasharju & Nikko 2009; Glenn 2003, 108—109.)

Katse näyttäytyy samanlinjaisuuden ja -mielisyyden mahdollistajana ja osana huomiokehikkoa (*engagement framework*). Ensinnäkin katse näyttää olevan huomion osoittamisen keino. Rivillä 2 esihenkilö aloittaa puhumisen, jonka jälkeen työntekijä nostaa katseensa (kuva 3), jonka jälkeen heillä on molemminpuolinen katsekontakti. Rivillä 4 voidaan huomata, että vaikka esihenkilö itse irrottaa katseensa työntekijästä puheensa aikana, niin työntekijä katsoo esihenkilöä, eli puhujan suuntaan koko ajan. Katseen suuntaamisen tiedetään yleisesti olevan tärkeä huomion osoittamisen keino vuorovaikutustilanteessa (Goodwin 1981; Ruusuvuori 2001). Näin ollen voidaan todeta, että katse on osoitus samanlinjaisuudesta. Alla olevasta kuvasta (3) huomataan, että esihenkilön huolenkerronnan aikana riveillä (1-8), koko tämän ajan työntekijä osoittaa katseellaan kuuntelevansa esihenkilöä.

Kuva 3.

01 T	Moni <u>muuki</u> [asia ,	
02 E	[Mite hitossa] me <u>kuus-</u> <u>muute</u> <u>kuuskymment</u> <u>kehitys°</u> <u>keskusteluu</u> <u>käyää°</u> . (0,0)	
03 T	<u>Niinno</u> <u>sul</u> o varmaa <u>apulaisrehtori</u> <u>käytös</u> (0,1) (°mu[<u>minaa°</u>]	
04 E	[Ei se voi] <u>käyä</u> <u>eihä</u> <u>siin</u> <u>oo</u> <u>järkee</u> <u>vai</u> <u>onko</u> ? (0,2)	
05 T	<u>Öömm</u> näin <u>käsittääkseni</u> <u>isot</u> <u>organisaatiot</u> <u>toimii</u> <u>että</u> <u>siellä</u> <u>on</u> , (0,8)	
06	Jaettu <u>pi</u> [<u>enempii</u> <u>yksi</u>] <u>kö-</u> ,	
07 E	[<u>Mutku</u> <u>se</u> <u>ei</u> <u>oo</u> <u>ap-</u>] (0,1) <u>katokku</u> <u>se</u> <u>ei</u> <u>oo</u> <u>a</u> <u>esimies?</u> (0,3)	
08	<u>Esimiehen</u> <u>pitää</u> , <u>käydä</u> .	

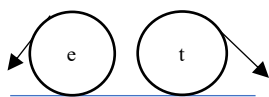
4.2.2 Esimerkki 2: Ironia ja huumori

Tässä esimerkissä tarkastelen sitä, kuinka työntekijä ja esihenkilö rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta ironisessa tilanteessa kehityskeskustelun alussa. Käsittelen ironiaa huumorin osa-alueena, koska ironian avulla voidaan tietävästi rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta (Clift 1999). Ironia tarkoittaa yleensä vastakohtaisesti juuri sitä, mitä parhaillaan sanotaan, ja ironia saattaa olla tilanteellisesti myös epäsopevaa (Clift 1999). Ironian havainnollistamiseksi sopii seuraava esimerkki. Jos ulkona on huono sää, niin ironisesti voidaan todeta, että ”*onpas hyvä sää*”. Ironia on myöskin samankaltaista kuin sarkasmi, ja niistä voidaan puhua perustellusti lähes samaa tarkoittavina termeinä (Attardo, Eisterhold, Hay & Poggi 2003). Ironian voi tunnistaa erilaisten vuorovaikutuksellisten vihjeiden avulla. Ironian voi tulkita esimerkiksi ironiaksi tarkoitettujen sanojen tai lauseiden pituuden liioitteluna (Attardo ym. 2003; Clift 1999) ja ironian aikana voi lisäksi esiintyä muutoksia intonaatiossa. Ironian voi tunnistaa myös esittäjän kasvoilta. Sen kasvollisia tunnuspiirteitä ovat esimerkiksi kulmakarvojen kohottaminen, silmien siristely, nyökyttely ja hymyily. Myöskin ilmeettömyys (*englanniksi: blank face*) voi olla merkki ironiasta (Attardo ym. 2003.)

Seuraava katkelma on esimerkki ironiasta, jossa ironia perustuu tutkimusta varten puettuihin laitteisiin. Rivillä 6 esihenkilö toteaa ”*tosi tämmöne rentouttava kehityskeskustelutilanne*”. Esihenkilö sanoo tämän lausahduksen hymyillen, joka antaa jo itsessään evidenssiä siitä, että tämän lausahduksen voi tulkita ironiaksi (Attardo ym. 2003). Laitteiden ja erilaisten piuhojen läsnäolo tuskin tekee kehityskeskustelutilanteesta tavanomaista rentouttavampaa.

Katkelma on videosta C47, kohdasta 0.43—0.52 (Teema: yksityinen liiketoiminta)

Esimerkki 1

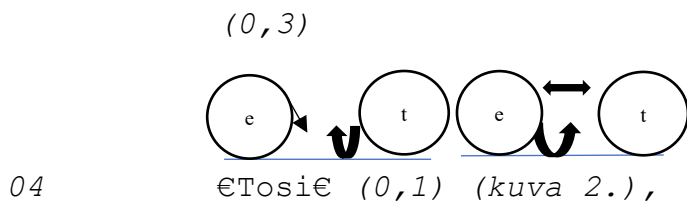
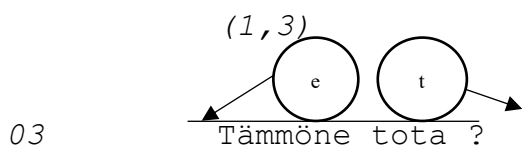


01 E €Nonii:ii€ ?

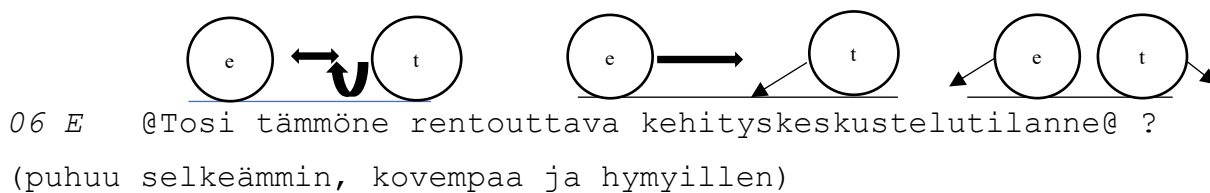
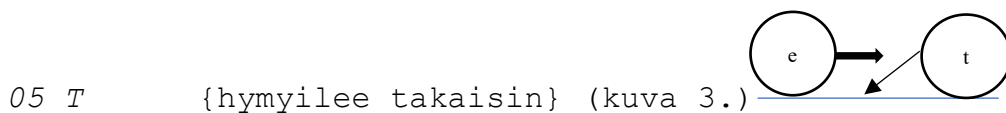
(0, 3)



02 €Täs on tämmöne€ (0, 1) (kuva 1.) .

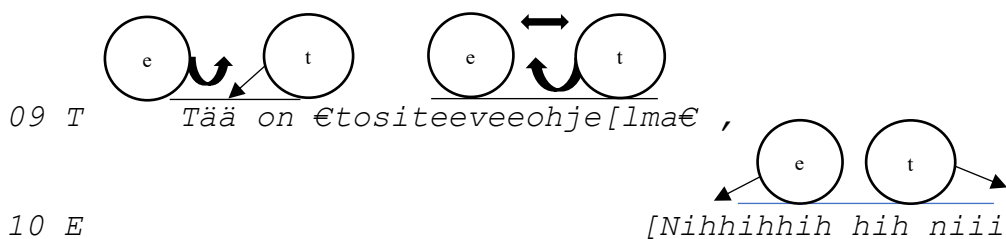


(0,2)

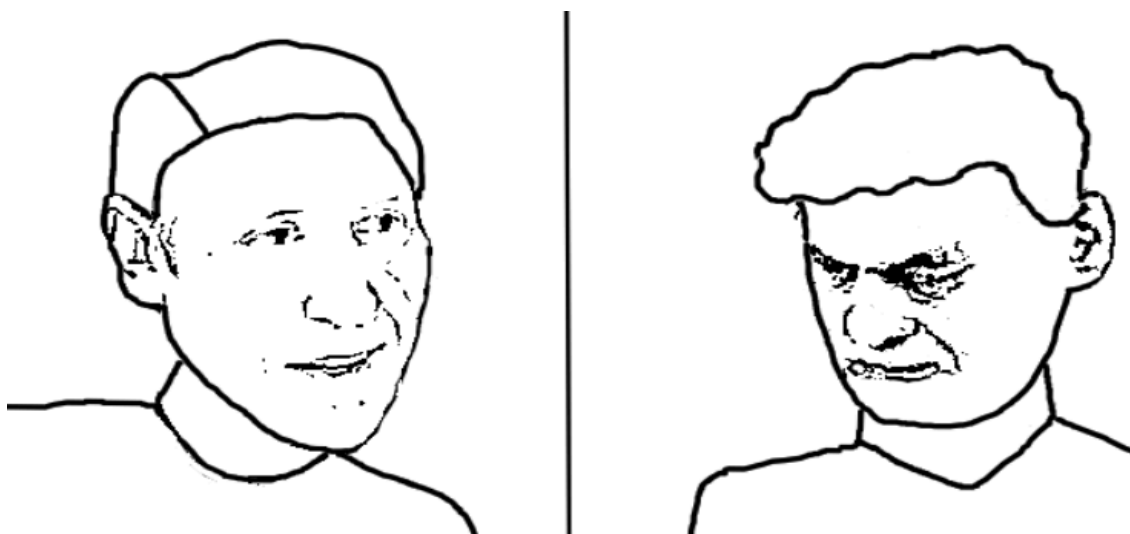


07 T {jatkaa hymyä} (kuva 4.)

08 E Tässä mutta ?
(0,1)



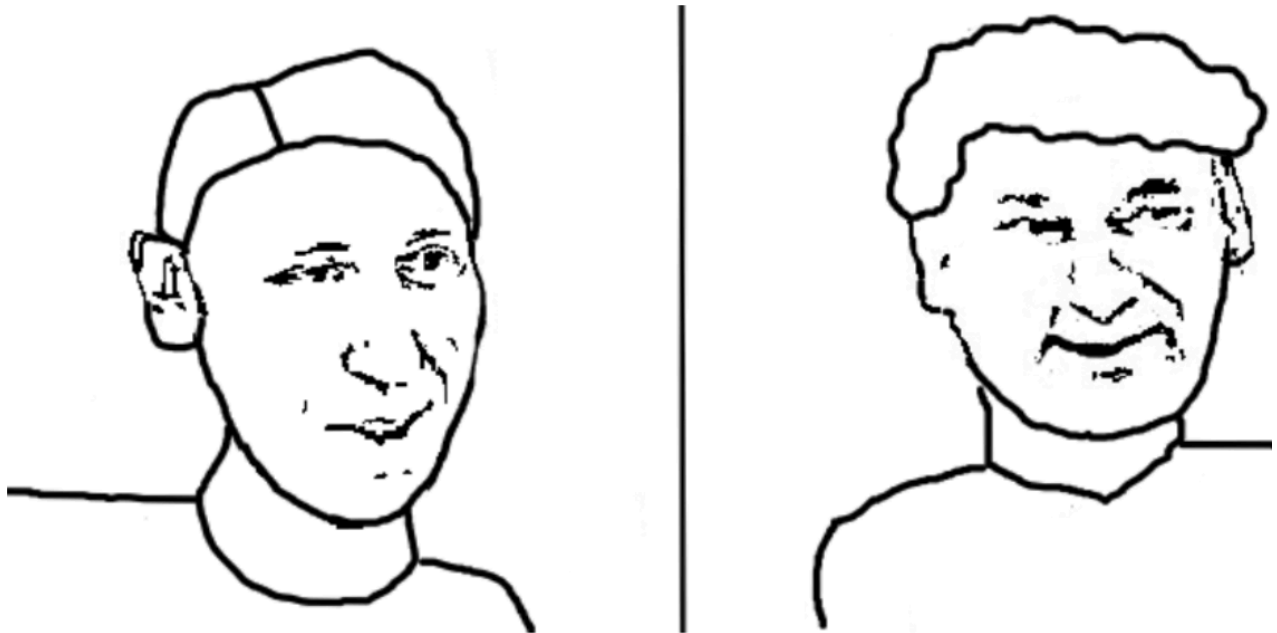
Kuva 1.



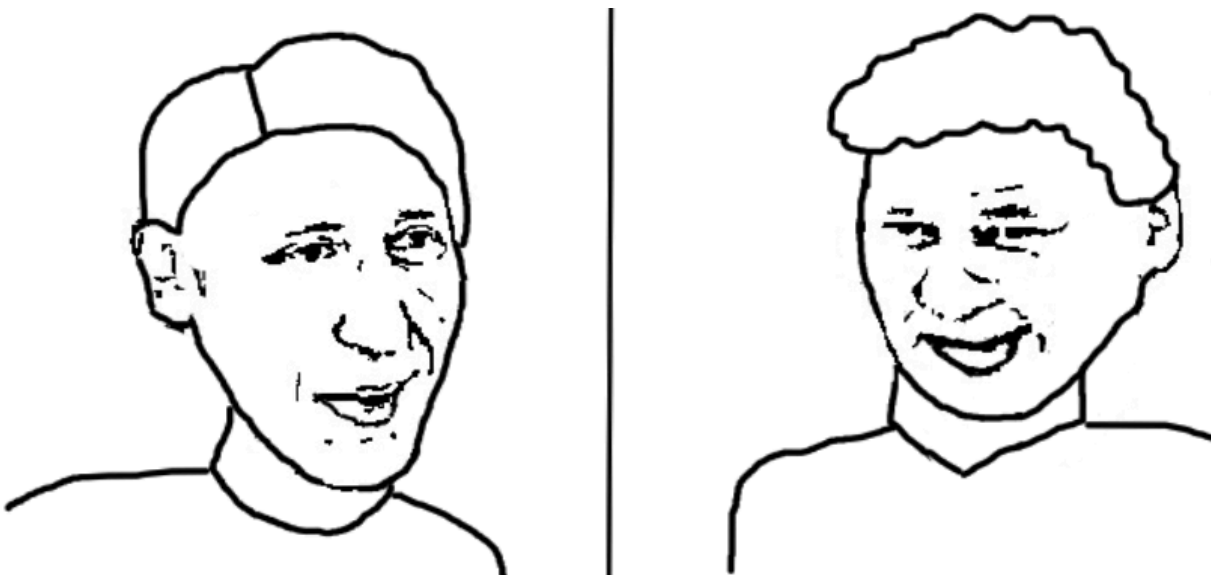
Kuva 2.



Kuva 3.



Kuva 4.



Esihenkilö aloittaa keskustelun riveillä (1 ja 2), toteamalla ”nonii” ja ”täs on tämmöne”. Esihenkilö näyttää yrittävän saada katsekontaktin työntekijään rivillä 2 (kuva1), mutta kuten kuvasta huomaa, työntekijä katsoo muualle. Rivillä 3 esihenkilö jatkaa vielä sanoen ”tämmöne tota”, jolloin molemmat katsovat poispäin toisistaan kuten nähdään rivillä 3. Esihenkilö jatkaa

puhetaan rivillä 4 ja sanoo hymyilevällä äänellä ”*tosi*”, kunnes heidän katseensa kohtaavat (kuva 2). Työntekijä huomaa esihenkilön hymykutsun (kuva 2), jonka hän hyväksyy ja johon hän vastaa osoittaen samanlinjaisuutta sekä samanmielisyyttä esihenkilöä kohtaan (kuva 3).

Esihenkilö tuo esiin oman asennoitumisensa (*englanniksi; stance*) hymyilevän äänen avulla, jonka kuulija voi tulkita humoristiseksi (Peräkylä & Kaukomaa & Ruusuvuori 2015). Lisäksi nähdään, että esihenkilö tuo julki omaa asennoitumistaan myös ilmeiden avulla (kuvat 2 ja 3). Tässä tilanteessa ilmeet ja eleet toimivat vuorovaikutuksen resursseina, eli mahdollistavat osaltaan ironian ymmärtämisen huumoriksi ja sitä kautta toimivat ironiaan vastaamisessa.

Kun esihenkilö on saavuttanut katsekontaktin ja työntekijä vastannut hymykutsuun rivillä 5 (kuva 3), esihenkilö aloittaa varsinaisen ironialauseen sanomalla hymyillen ”*tosi tämmöne rentouttava kehityskeskustelutilanne*”. Työntekijä vastaa tähän ironiaan ensiksi hymyilemällä (kuva 4), jonka jälkeen jatkaa rivillä 9 sanomalla hymyillen ”*tää on tositiveehjelma*”. Työntekijä tuo tässä esiin sen, että hän on ymmärtänyt esihenkilön väitteen rennoista kehityskeskusteluista ironiaksi (Clift 1999). Hän vastaa tähän ironiaan huumorilla. Tätä kutsutaan keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa seuraavan vuoron todistusperiaatteeksi. (Sacks, Schegloff & Jefferson 1974, 728—729). Työntekijän humoristinen vastaus toimii tässä evidenssinä siitä, että hän on ymmärtänyt esihenkilön tarkoituksensa ja, että hän jakaa saman humoristisen asennoitumisen (*stance*) esihenkilön kanssa. Työntekijä osoittaa vastauksellaan esihenkilölle samanlinjaisuutta ja -mielisyyttä sekä osoittaa jakavansa yhteisen kokemuksen stressaavasta tilanteesta.

Työntekijä ei pelkästään naurahda osoittaakseen ymmärryksensä ironiasta, vaan samalla jatkaa ja pidentää ironista sekvenssiä huumorilla rivillä 9, kun hän toteaa ”*tää on tositiveehjelma*”. Glenn (2003, 73—83) on todennut, että yhteistä naurusekvenssiä voi pidentää jatkosekvenssillä, esimerkiksi esittämällä uuden huvittavan asian, jonka seurauksena nauru jatkuu. Työntekijän tositiveevertauksen voidaan katsoa toimivan tässä humoristisena jatkona esihenkilön aloittamalle sekvenssille. Esimerkissä työntekijä ikään kuin parantaa (*englanniksi; upgrade*) esihenkilön huumoria, joka on yksi tapa (Glenn 2003, 73—83) jatkaa naurusekvenssiä, tässä tapauksessa ironiaa huumorilla.

Katsekontaktin ja samalla huomiokehikon (Goodwin 1981) osan puuttuminen näyttelee tässä olennaista osaa ironian viivästymiselle. Esihenkilö pääsee sanomaan kokonaisen ironisen lauseensa vasta rivillä 6. Voidaan tulkita, että hänen puheenvuoronsa ennen riviä 6 ovat alustusta tälle

ironiselle lauseelle. Esimerkiksi ennen riviä 6 hän käyttää riveillä (3 ja 4) sanoja *”tämmöne”* ja *”tosi”* jotka hän sisällyttää myös varsinaiseen ironialauseeseen rivillä 6. Voidaan ajatella, että ironisen lauseen aloitusyritykset jäävät kesken, koska esihenkilö ei saa työntekijään katsekontaktia, jonka avulla hän voisi paljastaa vihjeen huumorista (kuva1). On myös aiemmin todettu, että toimijoiden välille saattaa ilmaantua uudelleenaloituksia tai keskeytyksiä, mikäli puhuja ei saa katsekontaktia toiseen osapuoleen. (Goodwin 1981, 73—79; Ruusuvuori 2001.) Näin ollen voidaan todeta, että katsekontakti ja sitä kautta huomion osoittaminen toista kohtaan toimivat vuorovaikutuksen resursseina. Esihenkilö ei näytä aloittavan ironista lausettaan ennen kuin saa katsekontaktin.

Väliyhteenvedo

Ensimmäisessä esimerkissä esitin, kuinka esihenkilö ja työntekijä rakensivat hyvää vuorovaikutussuhdetta konfliktin jälkeisellä yhdessä nauramisella. Toisessa esimerkissä toimijat rakensivat hyvää vuorovaikutussuhdetta ironian ja huumorin avulla.

Esimerkkien perusteella voidaan todeta, että esimerkiksi yhdessä nauramalla tai vastaamalla ironiaan huumorilla, voidaan osoittaa samanlinjaisuutta ja -mielisyyttä toista keskusteluosapuolta kohtaan ja täten rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta. Tärkeinä samanlinjaisuuden ja -mielisyyden osoittamisen resursseina toimivat esimerkiksi katse, jolla oli tärkeä merkitys huomion osoittamisessa sekä hymyilevän naaman huomioimisessa vihjeenä huumorista. Hymyilevä ääni toimi myös resurssina, eli vihjeenä huumorista ja mahdollisti siten hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen. Yhteinen tiedollinen perusta on myös huumorin ja vitsien ymmärtämisen kannalta tärkeitä resursseja (Lindholm 2016, 305), joten niiden voidaan katsoa olevan perusedellytyksiä ja resursseja hyvän vuorovaikutussuhteen onnistuneelle rakentamiselle.

Huumorin on todettu myös aiemmissa tutkimuksissa olevan myönteisesti yhteydessä hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamiseen. Näissä tutkimuksissa on kuitenkin käytetty erilaista hyvän vuorovaikutussuhteen määritelmää ja tutkimusmenetelmää. Brown, Holloway, Akakpo ja Aalsma (2014) määrittelevät hyvän vuorovaikutussuhteen sellaiseksi, jossa terapeutti kykenee rakentamaan luottamussuhteen nuoren asiakkaan kanssa. Nauraminen ja huumori ovat tärkeässä roolissa tässä luottamussuhteen rakentamisessa. Tiedetään myös, että potilaiden välinen vitsailu on eräs tapa jakaa huolia yhdessä ja tuoda huolet yksilöiltä yhteiseksi, jaetuiksi kokonaisuuksiksi, joka voidaan katsoa

myös hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamiseksi. (Coser 1959.) Myös pelkkä nauru sosiaalisissa tilanteissa assosioidaan usein hyviin ja onnistuneisiin tilanteisiin (Haakana 2002). Ei siis ihme, että huumori kokonaisuudessaan näyttäytyy myös keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa toimivalta tavalla rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta.

5 TULOKSET

Tässä luvussa vedän yhteen tutkimustulokseni ja esitän niiden pohjalta tehdyt taulukot (1 ja 2).

Tämän jälkeen esittelen tärkeimpiä tutkimustuloksiani ja vertaan niitä aikaisempiin keskustelunanalyttisiin ja ei-keskustelunanalyttisiin tutkimustuloksiin. Pohdin myös tulosteni yleistettävyyttä.

5.1 Tulosten yhteenveto

Analyysiosiossa esitin, kuinka työntekijä ja esihenkilö rakensivat hyvää vuorovaikutussuhdetta erilaisten resurssien ja toimintojen avulla kehityskeskustelun alkupuolella. Käsittelin kahta erilaista teemaa: 1) small-talk, joka sisälsi yhden pidemmän katkelman, jonka olin jakanut neljään eri osaan ja: 2) huumori, joka sisälsi yhdessä nauramisen ja ironian. Olen koonnut analyysin tuloksista kaksi taulukkoa, joiden avulla havainnollistan saamiani tuloksia eli niitä toimintoja ja käytänteitä, joilla kehityskeskustelun osapuolet rakensivat hyvää vuorovaikutussuhdetta. Ensimmäisessä taulukossa (taulukko 1) esittelen tuloksiani small-talkista. Olen koonnut taulukkoon (1.) kaikki ne olennaiset resurssit ja toiminnot, joiden avulla työntekijä ja esihenkilö kykenivät osoittamaan small-talk esimerkkien aikana samanlinjaisuutta- ja mielisyyttä eli olen koonnut yhteen ne mikrotekijät, joista small-talk kokonaisuudessaan näytti koostuvan. Lisäksi taulukosta löytyy yleisiä vuorovaikutuksellisia resursseja hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamiseen liittyen. Vasemmalle puolelle taulukkoa olen koonnut toiminnan/resurssin, jolla samanmielisyyttä tai samanlinjaisuutta osoitettiin. Oikeassa sarakkeessa kuvailen sitä, kuinka tämä toiminta näkyi osapuolten toiminnassa ja millainen funktio kyseisellä toiminnalla/resurssilla oli. Taulukossa (2) esittelen huumorin eli yhdessä nauramisen ja ironian olennaiset resurssit ja toiminnot, joiden avulla työntekijä ja esihenkilö kykenivät osoittamaan samanlinjaisuutta- ja mielisyyttä eli olen koonnut yhteen ne mikrotekijät, joista huumori kokonaisuudessaan näytti koostuvan.

Taulukko 1. Kuinka hyvää vuorovaikutussuhdetta rakennettiin?	Teema 1: Esimerkit 1-4
<i>toiminta / resurssi</i>	<i>funktio</i>
Small-talk	Mahdollisti kuulumisten vaihdon sekä kiinnostuksen osoittamisen
Nyökyttely – (osa huomiokehikkoa)	Näyttäytyi samanlinjaisuuden osoittamisena
Dialogipartikkelit	Samanlinjaisuuden osoitus → ”joo” ja ”ahaa”. Samanmielisyyden osoittimena → ”höh”
Katse – (osa huomiokehikkoa)	Samanmielisyyden resurssi resiprookkisissa ilmeissä
Prosodia	Hymyilevä ääni toimi resurssina myötä- ja samanmielisyyden osoittamisessa
Resiprookkisuus – (osa huomiokehikkoa)	Samanmielisyyden osoitus resiprookkisen hymyn avulla
Formulaatio	Päätelmäformulaation teko näyttäytyi osoituksena samanlinjaisuudesta ja -mielisyydestä
Huolenkerronta	Huolenkerrontaan vastaaminen ja sen kuuntelu olivat osoituksia samanlinjaisuudesta
Yhteinen tiedollinen perusta	Yleinen resurssi samanmielisyyden- ja linjaisuuden osoittamiselle
Ilmeet ja eleet – (osa huomiokehikkoa)	Irvistyksillä ja kasvonilmeillä samanmielisyyden osoitus. Lisäksi elehdinnällä: esim raskas uloshengitys → samanmielisyyden osoitus

Taulukko 2. Kuinka hyvää vuorovaikutussuhdetta rakennettiin?	Teema 2: Huumori, esimerkki 1
<i>toiminta/resurssi</i>	<i>funktio</i>
Nauraminen yhdessä	Samanlinjaisuuden ja samanmielisyyden osoittaminen ja konfliktista poistuminen
Institutionaaliset roolit	Samanmielisen toiminnan eli huumorin mahdollistaja ja resurssi
Naurukutsu ja siihen vastaaminen – (osa huomiokehikkoa)	Samanlinjaisuuden- ja mielisyyden osoittaminen
Katse – (osa huomiokehikkoa)	Huomion kiinnittäminen eli vuorovaikutuksellinen resurssi
Esimerkki 2	
Ironia	Samanlinjaisuuden ja samanmielisyyden osoitus
Hymykutsu ja siihen vastaaminen – (osa huomiokehikkoa)	Samanlinjaisuuden ja samanmielisyyden osoitus
Prosodia	"Hymyilevä ääni" yleinen resurssi, jolla tuodaan esiin oma asennoituminen -> mahdollistaa siihen vastaamisen huumorilla
Yhteinen tiedollinen perusta	Yleinen resurssi. Mahdollistaa esimerkiksi hymyilevän äänen tulkinnan vihjeeksi huumorista
Ironian jatkaminen huumorilla	Samanlinjaisuuden ja samanmielisyyden osoitus
Katse ja sen puuttuminen – (osa huomiokehikkoa)	Katseen puute alussa → esihenkilö ei aloita vitsin kertomista ennen kuin saa katsekontaktin → huomiokehikkoa tarvittiin huumorin resurssina

Olen jakanut tulokset siten, että teemojen alla näkyvät kyseisen teeman esimerkit, joita olen analyysiosiossani käsitellyt. Teeman alapuolelle olen merkinnyt lihavoituna esimerkin yleisemmän tason hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamismekanismin, joka toimi analyysissani myös esimerkin otsikkona. Small-talk toimi samanaikaisesti teemana ja esimerkkinä. Havaitsin että small-talkin avulla voitiin rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta, jonka jälkeen olen kuvaillut kaikkia niitä keinoja, joita small-talkissa käytettiin hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamiseen. Small-talk toimi siis isompana ilmiönä, jonka lisäksi keskityin tutkimuksessani niihin mikrotekijöihin, joista small-talk näytti koostuvan. Huomiokehikko toimi small-talkin mahdollistavana resurssina. Olen merkinnyt niiden resurssien perään huomion ”osa huomiokehikkoa”, joiden katson kuuluvan osaksi laajempaa Charles Goodwinin (1981) huomiokehikkoa (*engagement framework*).

Toinen isompi teema oli huumori, jonka avulla tutkimuksessani rakennettiin hyvää vuorovaikutussuhdetta. Huumoriteema jakaantui yhdessä nauramiseen ja ironiaan, jotka ovat taulukossa näkyvillä tummennetulla fontilla. Huumori koostui ensinnäkin yhdessä nauramisesta, joka näyttäytyi osana hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista. Yhdessä nauraminen koostui pienemmästä toiminnosta kuten naurukutsusta ja siihen liittymisestä. Lisäksi esimerkiksi institutionaaliset roolit mahdollistivat yhdessä nauramisen. Huumori koostui toisekseen myös ironiasta. Ironia koostui taas esimerkiksi hymykutsusta ja siihen vastaamisesta. Lisäksi hymyilevä ääni toimi ironian käytön ja ymmärtämisen resurssina.

5.2 Tutkimustulokset ja aikaisempi tutkimus

Keskeinen tavoite tutkimuksessani oli selvittää, kuinka kehityskeskustelun toimijat rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta kehityskeskusteluiden alkupuolella. Havaitsin, että hyvän vuorovaikutussuhteen rakentaminen jakaantui tutkimuksessani karkeasti kahteen isompaan toimintoon eli small-talkiin ja huumoriin. Toisena tavoitteenani oli selvittää, millaisia toimintoja päälöydökseni eli small-talk ja huumori hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen osalta pitävät mikrotasolla sisällään. Tavoitteenani oli siis avata näitä toimintoja luonnollisen aineiston avulla kehityskeskustelun kontekstissa.

Toimijat rakensivat kehityskeskustelussa hyvää vuorovaikutussuhdetta yleisesti small-talkin avulla. Small-talk sisälsi esimerkiksi toimijoiden kuulumisten vaihtamisen, huolenkerronnan ja sitä kautta myötämielisyyden osoittamisen. Small-talkista tiedetään aiemman tutkimuksen perusteella, että

yksi sen tarkoituksista on hyvän vuorovaikutussuhteen rakentaminen. Small-talkin avulla on rakennettu esimerkiksi rentouttavaa ilmapiiriä ennen erään organisaation kokouksen alkua, minkä on katsottu olevan hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista. (Pullin 2010.) Myös Kaski ym. (2017) ovat osoittaneet keskustelunanalyttisessä tutkimuksessaan, että small-talkilla voidaan asiakastapaamisissa rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta. Sen lisäksi, että esitin small-talkin toimivan hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa, toin tutkimuksessani uutena seikkana esiin sen, miten small-talkia tuotettiin tässä kontekstissa eli millaisista pienistä tekijöistä ja osista small-talk koostui. Small-talk koostui tutkimuksessani nyökyttelyistä, lyhyistä responsseista, resiprookkisista ilmeistä, huolenkerronnasta ja siihen vastaamisesta sekä formulaatiosta. Small-talkin mahdollistavina resursseina näyttäytyivät huomiokehikon osat kuten katseen suuntaaminen, sekä ilmeet ja eleet. Lisäksi yhteinen tiedollinen perusta oli yleinen resurssi samanlinjaisuuden ja -mielisyyden osoittamiselle small-talkissa.

Small-talk koostui tutkimuksessani osin lyhyistä responsseista. Small-talkin aikana dialogipartikkeleilla ja lyhyillä responsseilla oli iso merkitys hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa. Esimerkiksi esihenkilön lyhyt vastaus ”*höh*” oli samanmielisyyden osoitus, jonka avulla esihenkilö kykeni osoittamaan työntekijälle, että hänen asennoitumisensa tämän huolia kohtaan oli sama kuin työntekijällä. Tärkeitä resursseja olivat myös muut dialogipartikkelit kuten ”*joo*” ja ”*nii*”, joiden avulla esihenkilö osoitti samanlinjaisuutta kuuntelemalla ja ymmärtämällä työntekijän tarinaa. Aiemman tutkimuksen perusteella tiedetään, että dialogipartikkeleilla kuten ”*joo:n*”, ”*nii:n*” ja ”*aha:n*” avulla voidaan keskustelussa osoittaa osallisuutta. Dialogipartikkeleilla voidaan myös osoittaa tarinankertojalle samanmielisyyttä tai erimielisyyttä. (Sorjonen 1999; Sorjonen & Lindström 2012, 356.) Myös muissa kuin keskustelunanalyttisissä tutkimuksissa on todettu lyhyiden responssien kuten ”*mm*” ”*okei*” ja ”*joo:n*” olevan osoituksia aktiivisesta kuuntelusta ja sitä kautta hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista (Abbe & Brandon 2014).

Small-talk sisälsi myös nyökyttelyjä, joiden avulla small-talkin aikana osoitettiin samanlinjaisuutta. Nyökyttely oli myös olennainen osa huomiokehikon rakentamista. Keskustelunanalyttisen tutkimuksen perusteella tiedetään, että nyökyttelyllä voi oikeassa paikassa osoittaa samanmielisyyttä (Stivers 2008). Lisäksi muussa kuin keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa on osoitettu, että nyökkäily on eräs tapa rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta (Duggan & Parrot 2011). Aiempi tutkimus tukee tulostani siitä, että nyökyttelemällä voi osoittaa samanlinjaisuutta ja rakentaa huomiokehikkoa (Goodwin 1981).

Small-talk koostui myös päätelmäformulaatiosta, jonka avulla esihenkilö kykeni osoittamaan samanlinjaisuutta ja samanmielisyyttä työntekijälle. Formulaatiolla esihenkilö toi julki sen, että on kuunnellut työntekijää ja osoitti käsityksensä hänen tarinoidensa pohjalta. Esihenkilö toi formulaatiolla esiin myös sen, että hänellä on pääsy vastaaviin tilanteisiin ja tuntemuksiin (Ruusuvuori 2005) eli hän osoitti samanmielisyyttä ja empatiaa työntekijän asennoitumiseen. Esimerkissäni työntekijä hyväksyi esihenkilön päätelmän oikeellisuuden. Keskustelunanalyttisen tutkimuksen perusteella tiedetään, että formulaatioilla voidaan osoittaa ainakin kiinnostusta ja kuuntelua toista osapuolta kohtaan eli rakentamaan hyvää vuorovaikutussuhdetta. Esimerkiksi Antakin ym. (2008) esimerkissä psykoterapeutti kykeni formulaation avulla osoittamaan kuunnelleensa ja ymmärtäneensä asiakkaan kokemuksia pieleen menneestä treffikutsusta.

Small-talkin aikana työntekijä kertoi esihenkilölle pessimistisiä ajatuksia tulevasta lokakuusta, jolloin toimijat esittivät toisilleen vastavuoroisen irvistyksen. Irvistämällä esihenkilö kykeni osoittamaan ymmärryksensä työntekijän tuskasta eli samanmielisyyttä työntekijän asennoitumiseen. Aiemman tutkimuksen perusteella tiedetään, että resiprookkisella hymyllä ja naurulla keskusteluosapuolet voivat lähentyä toisiaan (Peräkylä 2016, 63—71; Lavin & Maynard 2001). Lisäksi muun kuin keskustelunanalyttisen tutkimuksen perusteella tiedetään, että pelkkä hymyily on eräs tapa rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta (Duggan & Parrot 2001).

Toisena päälöydöksenä havaitsin, että huumorin avulla kehityskeskustelun toimijat kykenivät rakentamaan hyvää vuorovaikutussuhdetta. Aikaisemman keskustelunanalyttisen tutkimuksen perusteella tiedetään, että huumorin avulla voidaan yleisesti rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta (Kaski ym. 2017; Lavin & Maynard 2001). Toin kuitenkin tutkimuksessani uutena seikkana esiin sen, miten huumoria tuotettiin tässä kontekstissa, eli millaisista tekijöistä huumori koostui hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamistilanteessa kehityskeskusteluissa. Tutkimuksessani huumori jakaantui kahteen pienempään toimintoon eli yhdessä nauramiseen ja ironiaan. Lisäksi havaitsin, että ironia ja yhdessä nauraminen koostuivat kehityskeskusteluissa erilaisista mikrotekijöistä kuten naurukutsusta, ironian jatkamisesta, hymykutsusta ja hymyilevästä äänestä. Yhteinen tiedollinen perusta näyttäytyi yleisenä resurssina huumorin toiminnoille.

Yhdessä nauraminen näyttäytyi tutkimuksessani konfliktin ratkaisijana ja sen avulla toimijat kykenivät osoittamaan jakavansa saman asennoitumisen keskenään ja osoittamaan samanlinjaisuutta sekä samanmielisyyttä toisilleen. Yhdessä nauraminen mahdollisti myös

siirtymisen uuteen aiheeseen ja pois konfliktitilanteesta. Yhdessä nauraminen sisälsi esimerkiksi naurukutsun, johon liittyminen oli samanmielisyyden osoitus eli hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista. Aiemman keskustelunanalyttisen tutkimuksen perusteella tiedetään, että yhdessä nauramalla voidaan rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta ja se sisältää usein naurukutsun (Glenn 2003, 29, 85—86). Myöskin Brown ym. (2014) ovat todenneet muussa kuin keskustelunanalyttisessä tutkimuksessaan, että terapiassa yhdessä nauraminen on eräs tapa rakentaa luottamussuhdetta asiakkaan ja terapeutin välillä. Löydökseni ovat siis linjassa aikaisemman tutkimuksen kanssa.

Tutkimuksessani osapuolet rakensivat hyvää vuorovaikutussuhdetta myös ironian avulla. Esihenkilö esitti ironisen lausahduksen, johon työntekijä vastasi samanmielisesti jatkamalla ironiaa huumorilla ja osoitti jakavansa saman asennoitumisen esihenkilön kanssa. Ruusuvuori ja Asmuss (2019) havaitsivat tuoreessa kehityskeskusteluita koskevassa keskustelunanalyttisessä tutkimuksessaan, että ironiaa käytettiin apuna yhteisen taustan ja hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa ennen valittamisen aloitusta. Myöskin Clift (1999) on todennut, että ironia voi olla samanmielisyyden osoittamista. Tulokseni ovat linjassa siis aiemman tutkimuksen kanssa.

Ironian eräänä mikrotekijänä näyttäytyi hymykutsu ja siihen vastaaminen, jotka olivat olennaisia samanmielisyyden osoituksia ja täten hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista. Aiemman keskustelunanalyttisen tutkimuksen perusteella tiedetään, että resiprookkisella hymyllä ja naurulla keskusteluosapuolet voivat lähentyä toisiaan (Peräkylä 2016, 63—71; Lavin & Maynard 2001). Lisäksi tiedetään muun kuin keskustelunanalyttisen tutkimuksen perusteella, että pelkkä hymyily on eräs tapa rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta (Duggan & Parrot 2001). Aiemmat tutkimustulokset tukevat siis tuloksiani siitä, että ironiassa tapahtuvan hymykutsun avulla toimijat voivat rakentaa hyvää vuorovaikutussuhdetta.

Yhteinen tiedollinen perusta näyttäytyi tutkimuksessani resurssina ja mahdollistajana hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamiselle ironiaesimerkissä. Tulos ei ole uusi, mutta nostan sen esiin, sillä se sitoo hyvin yhteen tulokseni ja teoreettisen viitekehitykseni. Tutkimuksessani työntekijä kykeni ymmärtämään, että hymyilevä ääni oli vihje huumorista ja ymmärsi täten esihenkilön lauseen ironiaksi. Toimijat osoittivat jakavansa yhteisen tiedollisen perustan siitä, mitä ironia on ja miksi se toimi kyseisessä tilanteessa. Etnometodologian ja keskustelunanalyysin eräs perusperiaate on se, että toimijat jakavat yhteisen ja jaetun tietoisuuden siitä, mitä kyseisellä hetkellä tarkoitetaan. Sanat ja lauseet ymmärretään siis kontekstin ja toiminnan kautta, ei lauseiden

koodin purkamisena. Toiminta ymmärretään aina osana kontekstia, mikä näyttäytyi olennaisena myös tuloksissani (Heritage 1996, 85—90, 137—145, 104, 236—237.)

Katseen rooli näyttäytyi tutkimuksessani tärkeänä osana huomiokehikkoa ja siten osana hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista. Katseen tiedetään myös yleisesti olevan tärkeä toimintamalli huomiokehikon ja hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa (Goodwin 1981; Abbe & Brandon 2014; Ruusu vuori 2001; Stevanovic, Peräkylä & Lindholm 2016, 18). Tulokseni ovat siten linjassa aikaisemman tutkimuksen kanssa.

5.3 Pohdintaa tulosten luotettavuudesta

Keskustelunalyysin avulla saadut tulokset arkipäiväisistä tilanteista ovat lähtökohtaisesti säännönmukaisia ja yleistettävissä muihin tilanteisiin. Tilanne kuitenkin muuttuu, jos tulokset ovat peräisin institutionaalisista tilanteista. (Peräkylä 2014.) Tutkimustulokseni ovat siis vaikeammin yleistettävissä muihin institutionaalsiin tilanteisiin tai konteksteihin (Peräkylä 2014). Tiedetään kuitenkin, että samanlaisten institutionaalisten kontekstien sisällä tutkimustulokset ovat usein samankaltaisia, jolloin tulosten yleistettävyydenkin paranee (Peräkylä 2014). Voidaan siis ajatella, että tulokseni hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisesta ovat yleistettävissä koskemaan ainakin kehityskeskustelun kontekstia.

Toisaalta (Peräkylä 2014) argumentoi, että keskustelunalyttisissä tutkimustuloksissa on mahdollisuus yleistettävyyteen. Hänen mukaansa esimerkiksi tulokset keskustelun vuorottelusta tietyssä institutionaalisessa kontekstissa ei estä niiden soveltamista muihin tilanteisiin, vaan ovat päinvastoin hyvin todennäköisesti yleistettävissä myös muihin konteksteihin. Tutkimustulokseni hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisesta voivat siis olla yleistettävissä myös muihin konteksteihin. Näin on todettu myös aikaisemmassa kirjallisuudessa. Tiedetään, että hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa tutkimukseni yleiset ilmiöt eli small-talk ja huumori toimivat myös esimerkiksi psykoterapiassa tai liike-elämän asiakastapaamisessa. (ks. esim Kaski ym. 2017; Coser 1959.)

Tutkimukseni tärkeänä tavoitteena oli selvittää, millaisia toimintoja päälöydökseni hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen osalta eli small-talk ja huumori pitävät mikrotasolla sisällään. Esimerkiksi päätelmäformulaatio, resiprookkinen hymy ja dialogipartikkelit näyttäytyivät small-

talkissa tärkeinä osatekijöinä, joiden avulla hyvää vuorovaikutussuhdetta rakennettiin. Voidaan ajatella, että nämä osatekijät voisivat mahdollisesti sopia hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamiseen myös muissa institutionaalisissa konteksteissa, koska ne eivät näytä olevan sidoksissa ainoastaan kehityskeskustelun kontekstiin. Päätelmäformulaatio tai resiprookkinen hymy voisivat mahdollisesti toimia vastaavina small-talkin osatekijöinä hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa esimerkiksi professorin ja opiskelijan välisessä keskustelussa.

Voidaan kuitenkin olettaa, että esimerkiksi tutkimustulokseni ironiasta eivät välttämättä toimi kaikissa institutionaalisissa tilanteissa kuten lääkäri-potilaskontekstissa. Tutkimuksessani esihenkilö aloitti kehityskeskustelun ironialla, johon työntekijä vastasi huumorilla, mikä näyttäytyi hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisena. Voidaan kuvitella, että jos lääkäri aloittaisi potilaan kanssa tapaamisen ironialla, voisi tilanne olla paitsi lääkärin uskottavuutta heikentävää, myös toimijoiden vuorovaikutussuhdetta rapauttavaa.

6 POHDINTAA TUTKIMUSPROSESSISTA

Tutkimusprosessi olisi helpottunut, mikäli olisin heti alussa kyennyt operationalisoimaan hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen käsitteen. Tällöin videoiden katselu olisi ollut alkuvaiheessa kohdennetumpaa, mikä olisi saattanut nopeuttaa tutkimusprosessia. Haastetta analysointiin toi myös jatkuva keskittyminen siihen, että väittämäni asiat perustuivat vain näkemääni. Intentionaalisuutta implikoivia ilmauksia tuli välttää koko analyysiprosessin ajan. Keskityin tutkimuksessani kahteen teemaan: huumoriin ja small-talkiin. Olisi saattanut olla järkevämpää keskittyä vain toiseen, jolloin tulokset olisivat mahdollisesti olleet kattavampia.

Käytin paljon aikaa toimijoiden katseiden suuntien havainnollistamiseen litteraatiossa. Lisäksi ilmeiden ja eleiden tuominen esiin piirtämällä oli työlästä. Nämä toiminnot olivat kuitenkin erittäin tärkeitä hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen kannalta ja onnistuin hyvin niiden esittämisessä lukijalle.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TUTKIMUSTULOSTEN HYÖDYNTÄMINEN

Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella yksityiskohtaisesti, kuinka työntekijä ja esihenkilö rakentavat hyvää vuorovaikutussuhdetta kehityskeskustelujen alussa. Tutkimukseni osoittaa, että hyvää vuorovaikutussuhdetta voidaan rakentaa ainakin huumorin, small-talkin ja niistä koostuvien mikrotekijöiden avulla. Tutkimukseni tulokset antavat osviittaa siitä, että hyvän vuorovaikutussuhteen rakentaminen sisältää paljon pieniä yksityiskohtia ja hyvän vuorovaikutussuhteen rakentaminen on kokonaisuudessaan multimodaalista toimintaa.

Tutkimustuloksillani voidaan kehittää kehityskeskustelujen läpivientä, koska keskustelunanalyttisillä tuloksilla voidaan tietävästi lisätä toimijoiden (*tässä työntekijän ja esihenkilön*) tietoisuutta omista vuorovaikutuksellisista käytänteistä (Lindholm ym. 2016, 26). Tutkimukseni perusteella huumori ja small-talk kehityskeskustelun alussa ovat kannatettavia ideoita, koska niiden sisällä tapahtuu samanmielisiä ja samanlinjaisia toimintoja, joiden avulla toimijat kykenevät rakentamaan hyvää vuorovaikutussuhdetta. Kuten aikaisemmin totesin, hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisen hyödyt ovat olleet useilla aloilla merkittäviä. Tutkimukseni uusi tieto hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisesta kehityskeskusteluissa on tärkeää. Jos ajatellaan, että esihenkilö ja työntekijä kykenevät rakentamaan kehityskeskustelussa hyvän vuorovaikutussuhteen, niin hankalien asioiden käsittely voi helpottua. Hyvän vuorovaikutussuhteen ansiosta esihenkilö ja työntekijä voisivat yhdessä puuttua esimerkiksi suomalaista työelämää vaivaaviin kysymyksiin kuten työpaikkakiusaamiseen tai jaksamisen ongelmiin. Kyseiset aiheet ovat sisällöltään varsin arkoja ja niiden käsittely vaatii oletetusti hyvää vuorovaikutussuhdetta. Olisi siis tärkeää ymmärtää, kuinka hyvää vuorovaikutussuhdetta voidaan rakentaa ennen arkojen aiheiden käsittelyä. Hyvän vuorovaikutussuhteen rakentaminen voisi toimia organisaatioissa myös hyvänä maaperänä tavoitteista puhumiselle. Tavoitteista kertominen omalle esihenkilölle saattaa tuntua työntekijästä haastavalta, mutta hyvän vuorovaikutussuhteen rakentaminen esimerkiksi huumorin tai small-talkin keinoin voisi helpottaa tavoitteiden esille ottamista.

Keskustelunanalyysi ei anna pääsyä toimijoiden kokemuksiin. Toisin sanoen, olisi mielenkiintoista kysyä tutkimukseen osallistujilta, tunsivatko he tutkimani tilanteet hyväksi vuorovaikutussuhteeksi. Vastaavaa metodien yhdistelyä Kaski ym. (2017) käyttivät tutkimuksessaan, jossa he keskustelunanalyysin lisäksi haastattelivat osallistujia. Tätä voisi soveltaa myös kehityskeskustelun osa-alueella. Hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista voisi tulevaisuudessa tutkia myös

kehityskeskusteluiden alkupuoliskon jälkeen. Voisi olla hyödyllistä tarkastella millaisia samanlinjaisia ja samanmielisiä osoituksia toimijat tekevät esimerkiksi ennen kehityskohteista puhumista. Hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamista olisi mielenkiintoista tutkia kehityskeskustelujen lisäksi myös muissakin tilanteissa kuten työterveys- tai YT-neuvotteluissa.

LÄHTEET

Abbe, Allison & Brandon, Susan (2014) Building and maintaining rapport in investigative interviews. *Police Practice & Research* 15:3, 207–220.

Antaki, Charles & Barnes, Rebecca & Leudar, Ivan (2005) Diagnostic formulations in psychotherapy. *Discourse Studies* 7:6, 627–647.

Antaki, Charles (2008) Formulations in psychotherapy. Teoksessa Anssi Peräkylä, Charles Antaki, Sanna Vehviläinen & Ivan Leudar (toim.) *Conversation Analysis and Psychotherapy*. Lontoo: Cambridge University Press 26–42.

Asmuss, Birte (2008) Performance Appraisal Interviews: Preference Organization in Assessment Sequences. *Journal of Business Communication* 45:4, 408–429.

Asmuss, Birte (2013) The emergence of symmetries and asymmetries in performance appraisal interviews: An interactional perspective. *Economic and Industrial Democracy* 34:3, 553–570.

Attardo, Salvatore & Eisterhold, Jodi & Hay, Jennifer & Poggi, Isabella (2003) Multimodal markers of irony and sarcasm. *Humor – International Journal of Humor Research* 16:2, 243–260.

Bolden, Galina (2010) ”Articulating the unsaid” via and-prefaced formulations of others’ talk. *Discourse Studies* 12:1, 5–32.

Brown, James & Holloway, Evan & Akakpo, Tohoro & Aalsma, Matthew (2014) Straight Up: Enhancing Rapport and Therapeutic Alliance with Previously-Detained Youth in the Delivery of Mental Health Services. *Community Mental Health Journal* 50:2, 193–203.

Cappelli, Peter & Conyon, Martin (2017) What Do Performance Appraisals Do? *ILR Review* 71:1, 88–116.

Chloe, Shaw & Hepburn, Alexa & Potter, Jonathan (2013) “Having the last laugh: On post completion laughter particles”. Teoksessa Philip Glenn & Elizabeth Holt (toim.) *Studies of laughter in interaction*. London: Bloomsbury Academic 91–106.

Chou, Bill (2005) Implementing the Reform of Performance Appraisal in China's Civil Service. *China Information* 19:1, 39–65.

Clift, Rebecca (1999) Irony in conversation. *Language in Society* 28:04, 523–553.

Clifton, Jonathan (2012) Conversation Analysis in Dialogue with Stocks of Interactional Knowledge: Facework and Appraisal Interviews. *Journal of Business Communication* 49:4, 283–311.

Coser, Rose-Laub (1959) Some Social Functions of Laughter: A Study of Humor in a Hospital Setting. *Human Relations* 12:2, 171–182.

Couper-Kuhlen, Elizabeth (2012) Exploring Affiliation in the Reception of Conversational Complaint Stories. *Teoksessa Anssi Peräkylä & Marja-Leena Sorjonen (toim.) Emotion in interaction*. New York: Oxford University, 113–146.

Coupland, Justine (2003) Small Talk: Social Functions. *Research on Language & Social Interaction* 36:1, 1–6.

Dang, Bich & Westbrook, Robert & Njue, Sarah & Giordano, Thomas (2017) Building trust and rapport early in the new doctor-patient relationship: a longitudinal qualitative study. *BMC Medical Education* 17:1, 1–10.

Drew, Paul (2009) Quit talking while I am interrupting: A comparison between positions of overlap onset in conversation". *Teoksessa Markku Haakana, Minna Laakso & Jan Lindström (toim.) Talk in Interaction: Comparative Dimensions*. Helsinki: Finnish Literature Society (SKS) 70–93.

Duggan, Ashley & Parrott, Roxanne (2001) Physicians' nonverbal rapport building and patients' talk about the subjective component of illness. *Human Communication Research* 27:2, 299–311.

Fletcher, Clive (2001) Performance appraisal and management: The developing research agenda. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 74:4, 473–487.

Glenn, Philip (2003) *Laughter in Interaction*. Lontoo: Cambridge University Press.

Goodwin, Charles (1981) *Conversational Organization: Interaction between speakers and hearers*. Cambridge: Academic press.

Gordon, Michael & Stewart, Lea (2009) *Conversing About Performance: Discursive Resources for the Appraisal Interview*. *Management Communication Quarterly* 22:3, 473–501.

Gremler, Dwayne D. & Gwinner, Kevin (2000) *Customer-Employee Rapport in Service Relationships*. *Journal of Service Research* 3:1, 82–104.

Guardiola, Mathilde & Bertrand, Roxane (2013) *Interactional convergence in conversational storytelling: when reported speech is a cue of alignment and/or affiliation*. *Frontiers in Psychology* 4:705, 1–24.

Haakana, Markku (1995) *Vitsi keskustelussa. Kontekstualisointi, tunnistaminen ja sekventiaalisuus*. *Virittäjä* 99:3, 359.

Haakana, Markku (2002) *Laughter in medical interaction: From quantification to analysis, and back*. *Journal of Sociolinguistics* 6:2, 207–235.

Haakana, Markku (2012) *Laughter in conversation: The case of fake laughter*. Teoksessa Anssi Peräkylä, Marja-Leena Sorjonen (toim.) *Emotion in Interaction*. New York: Oxford University Press 174–194.

Hakulinen, Auli (1997) *Vuorottelujäsennys*. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 32–55.

Halonen, Mia (1996) *Yhteisyyden ja tunnistettavuuden osoittaminen perhekeskustelussa*. Teoksessa Auli Hakulinen (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja II*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, 173–206.

Heritage, John & Clayman, Steven (2011) *Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions*. Chichester: Wiley.

Heritage, John (1996) Harold Garfinkel ja etnometodologia. Suomennettu teos. Suomentanut Ilkka Arminen & Outi Paloposki & Anssi Peräkylä & Sanna Vehviläinen & Soile Veijola. Jyväskylä: Gaudeamus. Englanninkielinen alkuteos: Garfinkel and Ethnometodology 1984.

Kangasharju, Helena & Nikko, Tuija (2009) Emotions in Organizations: Joint Laughter in Workplace Meetings. *Journal of Business Communication* 46:1, 100–119.

Kaski, Timo & Niemi, Jarkko & Pullins, Ellen (2017) Rapport building in authentic B2B sales interaction. *Industrial Marketing Management* 69, 235–252.

Kaukomaa, Timo & Peräkylä, Anssi & Ruusuvuori, Johanna (2015) How Listeners Use Facial Expression to Shift the Emotional Stance of the Speaker's Utterance. *Research on Language and Social Interaction* 48:3, 319–341.

Kim, Kawon & Baker, Melissa (2017) How the Employee Looks and Looks at You: Building Customer–Employee Rapport. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 1–21.

Kim, Wansoo & Ok, Chihyung (2010) Customer Orientation of Service Employees and Rapport: Influences On Service-Outcome Variables in Full-Service Restaurants. *Journal of Hospitality & Tourism Research* 34:1, 34–55.

Kryger Aggerholm & Andersen, Mona & Asmuss, Birte & Thomsen, Christa (2009) Management conversations in Danish companies: Communicating corporate values and strategies. *Corporate Communications: An International Journal* 14:3, 264–279.

Lavin, Danielle & Maynard, Douglas (2001) Standardization vs. Rapport: Respondent Laughter and Interviewer Reaction during Telephone Surveys. *American Sociological Review* 66:3, 453–479.

Lee, Seung-Hee & Tanaka, Hiroko (2016) Affiliation and alignment in responding actions. *Journal of Pragmatics* 100, 1–7.

Lindholm, Camilla (2016) Luottamuksen haasteet. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) Keskustelunalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Tampere: Vastapaino, 295–307.

Lindholm, Camilla & Stevanovic, Melisa (2016) Sosiaalisen havaitsemisen haasteet. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) Keskustelunalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Tampere: Vastapaino, 276–292.

Lindholm, Camilla, Stevanovic, Melisa & Peräkylä, Anssi (2016) Johdanto. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) Keskustelunalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Tampere: Vastapaino, 9–26.

Lindström, Anna & Sorjonen, Marja-Leena (2012) Affiliation in Conversation. Teoksessa Jack Sidnell & Tanya Stivers (toim.) The Handbook of Conversation Analysis. Chichester: John Wiley & Sons, 250–369.

Marks, Annie (2012) Participation framework and footing shifts in an interpreted academic meeting. *Journal of interpretation* 22:1, 1–24.

Mayer, Roger & Davis, James (1999) The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology* 84:1, 123–136.

Mikkola, Piia & Lehtinen, Esa (2014) Initiating activity shifts through use of appraisal forms as material objects during performance appraisal interviews. Teoksessa Maurice Neville, Pentti Haddington, Trine Heinemann & Mirka Rauniomaa (toim.) Interacting with objects. Language, materiality, and social activity. Amsterdam: John Benjamins, 57–78.

Mikkola, Piia (2016) Teksti, agenda, artefakti: Kehityskeskustelulomakkeen erilaiset roolit kehityskeskustelujen topikaalisissa siirtymissä. Väitöskirja. Filosofinen tiedekunta. Vaasan yliopisto, Acta Wasaensia, 353.

Moncrief, William & Marshall, Greg (2005) The evolution of the seven steps of selling. *Industrial Marketing Management* 34:1, 13–22.

Nathan, Barry & Mohrman, Allan & Milliman, John (1991) Interpersonal Relations as a context for the effects of appraisal interviews on performance and satisfaction: A longitudinal study. *Academy of Management Journal* 34:2, 352–369.

Oxford Dictionary (2018). Rapport. <https://en.oxforddictionaries.com/definition/rapport>. Viitattu 29. syyskuuta 2018.

Peräkylä, Anssi (2004) Reliability and validity in research based on naturally occurring social interaction. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative research. Theory, method and practice*. Lontoo: Sage Publications, 283–304.

Peräkylä, Anssi & Stevanovic, Melisa (2016) Kehollinen läsnäolo. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino, 32–45.

Pomerantz, Anita & Heritage, John (2012) Preference. Teoksessa Jack Sidnell & Tanya Stivers (toim.) *The handbook of conversation analysis*. Oxford: Wiley-Blackwell, 210–228.

Pullin, Patricia (2010) Small Talk, Rapport, and International Communicative Competence: Lessons to Learn From BELF. *Journal of Business Communication* 47:4, 455–476.

Pälli, Pekka & Lehtinen, Esa (2014) Making objectives common in performance appraisal interviews. *Language & Communication*, 39, 92–108.

Raevaara, Liisa (1997) Vierusparit – esimerkkinä kysymys ja vastaus. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 75–92.

Ravaja, Niklas & Salminen, Mikko & Henttonen, Pentti (2009) Tutkimushanke. Todellisen ja arvioidun tunneosaamisen yhteys menestykselliseen johtamiseen. Helsinki: Helsinki School of Economics, Työsuojelurahasto, Sensitiva Oy.

Roberts, Gary (2002) Employee Performance Appraisal System Participation: A Technique That Works. *Public Personnel Management* 31:3, 333–342.

Rossano, Federico (2012) Gaze in Conversation. Teoksessa Jack Sidnell & Tanya Stivers (toim.) The handbook of conversation analysis. Chichester: John Wiley & Sons, 308–329.

Ruusuvuori, Johanna (2005) Empathy and Sympathy in Action: Attending to Patients' Troubles in Finnish Homeopathic and General Practice Consultations. *Social Psychology Quarterly* 68:3, 204–222.

Ruusuvuori, Johanna & Asmuss, Birte (ilmestyy 2019) Complaining about others at work. *Research on Language and Social Interaction* 52:1, 1–30.

Ruusuvuori, Johanna (2001) Looking means listening: coordinating displays of engagement in doctor–patient interaction. *Social Science & Medicine* 52:7, 1093–1108.

Sacks, Harvey & Schegloff, Emanuel & Jefferson, Gail (1974) A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language* 50:4, 695–735.

Sanchez-Burks, Jeffrey & Bartel, Caroline & Blount, Sally (2009) Performance in intercultural interactions at work: Cross-cultural differences in response to behavioral mirroring. *Journal of Applied Psychology* 94:1, 216–223.

Sandlund, Erica & Olin-Scheller, Christina & Nyroos, Lina & Jakobsen, Liselotte & Nahnfeldt, Cecilia (2011) The Performance Appraisal Interview – An Arena for the Reinforcement of Norms for Employeehip. *Nordic Journal of Working Life Studies* 1:2, 59–75.

Scheuer, Jann (2014) Managing employees' talk about problems in work in performance appraisal interviews. *Discourse Studies* 16:3, 407–429.

Seppänen, Eeva-Leena (1997) Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskustelunanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino 156–176.

Seppänen, Eeva-Leena (1997b) Vuorovaikutus paperilla. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskustelunanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 18–31.

Sorjonen, Marja-Leena (1999) Dialogipartikkelien tehtävistä. *Virittäjä* 103, 170–194.

Sorjonen, Marja-Leena (2001) *Responding in Conversation: A Study of response particles in Finnish*. Amsterdam: John Benjamins.

Sorsa, Virpi & Pälli, Pekka & Mikkola, Piia (2014) Appropriating the Words of Strategy in Performance Appraisal Interviews. *Management Communication Quarterly* 28:1, 56–83.

Steensig, Jakob (2012) Conversation Analysis and Affiliation and Alignment. Teoksessa Carol Chapelle (toim.) *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. Oxford: Blackwell Publishing, 944–948.

Stevanovic, Melisa (2016) Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) *Keskustelunalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino, 100–122.

Stevanovic, Melisa & Lindholm, Camilla (2016). *Keskustelunalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*. Tampere: Vastapaino.

Stivers, Tanya & Mondada, Lorenza & Steensig, Jakob (2011) Knowledge, morality and affiliation in social interaction. Teoksessa Tanya Stivers, Lorenze Mondada & Jakob Steensig (toim.) *The Morality of Knowledge in Conversation*. Cambridge: Cambridge University Press, 3–24.

Stivers, Tanya (2008) Stance, Alignment, and Affiliation During Storytelling: When Nodding Is a Token of Affiliation. *Research on Language & Social Interaction* 41:1, 31–57.

Suoninen, Eero (2001) Etnometodologia ja sosiaaliset järkeilytavat. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä*. Tampere: Vastapaino, 365–382.

Sutela, Hanna & Lehto, Anna-Maija (2014) *Työolojen muutokset 1977–2013*. Helsinki: Tilastokeskus.

Tainio, Liisa (1997) Preferenssijäsennys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 93–110.

Tickle-Degnen, Linda & Rosenthal, Robert (1990) The Nature of Rapport and Its Nonverbal Correlates. *Psychological Inquiry* 1:4, 285–293.

Vallano, Jonathan & Compo, Nadja (2011) A comfortable witness is a good witness: rapport-building and susceptibility to misinformation in an investigative mock-crime interview. *Applied Cognitive Psychology* 25:6, 960–970.

Valtiokonttori (2012) Mitä sairaudet tai työkyvyttömyys maksavat työnantajalle? Helsinki: Valtiokonttori. [http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Kaikutyoelamapalvelut/Tyohyvinvointi/Tyohyvinvointi_tuottavuustekijana/Mita_sairaudet_tai_tyokyvyttomyys_maksav\(43457\)](http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Kaikutyoelamapalvelut/Tyohyvinvointi/Tyohyvinvointi_tuottavuustekijana/Mita_sairaudet_tai_tyokyvyttomyys_maksav(43457)). Viitattu 28. syyskuu 2018.

Vatanen, Anna (2016) Keskustelunanalyttinen tutkimusprosessi. Teoksessa Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.) Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta. Tampere: Vastapaino, 312–319.

Whitehead, Kevin (2011) Some uses of head nods in third position” in talk-in-interaction. *Gesture* 11:2, 103–122.

Wiese, Danielle & Buckley, Ronald (1998) The evolution of the performance appraisal process. *Journal of Management History* 4:3, 233–249.

Ädel, Annelie (2011) Rapport building in student group work. *Journal of Pragmatics* 43:12, 2932–2947.

LIITTEET

Liite 1: Litteraatiomerkit (Seppänen 1997b)

Sävelkulku

. laskeva intonaatio
, tasainen intonaatio
? nouseva intonaatio
↑ seuraava sana lausuttu ympäristöä korkeammalta
↓ seuraava sana lausuttu ympäristöä matalammalta
_ (alleviivaus) painotus tai sävelkorkeuden nousu muualla kuin sanan lopussa

Päällekkäisyydet

[päällekkäispuhunnan alku
] päällekkäispuhunnan loppu
(.) mikrotauko (0.2) sekuntia tai vähemmän
(0.4) mikrotaukoa pidempi tauko, kesto sekunnin kymmenesosina

Puhenopeus ja äänen voimakkuus

e::i (kaksoispisteet) äänteen venytys
° ° ympäristöä vaimeampaa puhuttua
JOO (kapiteelit) äänen voimistaminen

Hengitys

.hhh sisäänhengitys; yksi h-kirjain vastaa 0.1 sekuntia
hhh uloshengitys
.joo (piste sanan edessä) sana lausuttu sisäänhengittäen

Nauru

haha/hoho naurua
s(h)ana suluissa oleva h sanan sisällä kuvaa uloshengitystä,
esim nauraen lausuttu sana
€ € hymyillen sanottu

Muuta

si- (tavuviiva) sana jää kesken
@ @ äänen laadun muutos

(). sulkeiden sisällä epäselvästi kuultu jakso tai puhuja

(Huom: ei sisällä kaikkia Seppäsen (1997b) mukaisia litteraatiomerkeitä).